

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE OBSTETRICIA
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
CARRERA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE
USUARIAS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR. CENTRO
DE SALUD PROGRESO, CHIMBOTE-2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Ciencias de la Salud

SUB LINEA DE INVESTIGACION: Calidad en Salud

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
OBSTETRA**

TESISTA(S):

Portales Campos, Shirley Yanali

Sandoval Morante, Carol Liliana

ASESOR:

Dr. Trujillo Atapoma, Pío

HUÁNUCO – PERÚ

2023

TÍTULO:

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE
USUARIAS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR.
CENTRO DE SALUD PROGRESO, CHIMBOTE-2023**

DEDICATORIA

A mis padres Rodolfo, María dos seres maravillosos quienes con su amor, comprensión y dedicación me regalaron la mejor herencia de la vida en mi vocación como una futura obstetra y a mi abuela, tías por quererme tal como soy, por enseñarme a crecer, apoyarme, guiarme y por ser las bases quién me encaminó a la vocación de servicio y a mis compañeras que siempre están en los momentos tristes y felices por enseñarme el significado de la amistad.

Carol Liliana

A nuestro Dios Todopoderoso por la vida y por ser Él quién nos inspira día a día.

Con amor y orgullo a mis padres Miguel y Janet, por ser quiénes desde siempre me apoyaron a lo largo de mi vida con su amor infinito y quiénes inculcaron en mí una vida llena en valores.

Shirley Yanalí

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por ser el eje gestor de que podamos lograr obtener nuestro título profesional.

Al Centro de Salud Progreso, un especial agradecimiento al M.C. William Rodríguez Rojas y a la jefa del servicio de obstetricia, la Obsta. Edith Vásquez de la Cruz, por el apoyo y las facilidades para el desarrollo de esta investigación.

Al Dr. Pío Trujillo Atapoma, quién nos ha guiado con paciencia y por su valioso aporte para nuestra investigación.

Las autoras

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Centro de Salud Progreso. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023. Para el estudio se utilizó la siguiente metodología: Fue de nivel Relacional y según el tipo de investigación fue Cuantitativo, con diseño No Experimental de corte Transversal Correlacional; la muestra estuvo conformada por 123 usuarias. En cuanto a la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual fue validado por juicio de expertos, además su confiabilidad fue aprobada a través del coeficiente Alpha de Cronbach con 0,9 (excelente). Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó Microsoft Excel y el programa SPSS, para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson. Resultados: Dentro de la calidad de atención, el 99,2 % (122) de las usuarias indicaron que la atención era buena, mientras que el 8 % (1) usuarias indicaron que la atención era regular. Respecto al nivel de satisfacción el 70,7 % (87) usuarias encuestadas indicaron estar satisfechas y un 29,3 % (36) usuarias indicaron estar muy satisfechas. En la contrastación de hipótesis se determinó que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023, con un valor de chi-cuadrado $\chi^2 = 699,459$ y p valor = 0,000. Se concluyó que las usuarias atendidas en el consultorio de Planificación Familiar se encontraron satisfechas con la calidad de atención recibida.

Palabras Claves: Atención en salud, usuario, Planificación Familiar, Calidad de atención y satisfacción del usuario.

ABSTRACT

This research was carried out at the Progreso Health Center. The general objective was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of Family Planning users at the Progreso Health Center, Chimbote, January - March 2023. The following methodology was used for the study: It was Relational level and according to the type of research it was Quantitative, with a Non-Experimental design of Cross-sectional cut correlational; the sample consisted of 123 users. Regarding the data collection technique, it was the survey and the instrument was the questionnaire, which was validated by expert judgment, in addition its reliability was approved through Cronbach's Alpha coefficient with 0.9 (excellent). For data processing and analysis, Microsoft Excel and the SPSS program were used, for the contrasting of the hypothesis, the Pearson Chi-square statistical test was used. Results: Within the quality of care, 99.2% (122) of the users indicated that the care was good, while 8% (1) users indicated that the care was regular. Regarding the level of satisfaction, 70.7% (87) surveyed users indicated that they were satisfied and 29.3% (36) users indicated that they were very satisfied. In the contrasting of hypotheses, it was determined that there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of Family Planning users at the Progreso Health Center, Chimbote, January - March 2023, with a chi-square value $\chi^2 = 699,459$ and p value = 0.000. It was concluded that the users seen at the Family Planning office were satisfied with the quality of care received.

Keywords: Health care, user, Family Planning, Quality of care and user satisfaction.

ÍNDICE

CARÁTULA

CONTENIDO INTERIOR

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Introducción	xiv

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación	16
1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos.....	18
1.3 Formulación del objetivo general y específicos	19
1.4 Justificación	20
1.5 Limitaciones	21
1.6 Formulación de hipótesis general y específica	21
1.7 Variables	23
1.8 Definición teórica y operacionalización de variables	24

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	27
2.2. Bases teóricas	34
2.3. Bases conceptuales	40
2.4. Bases epistemológicas o bases filosóficas o bases antropológicas	41
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	
3.1. Ámbito.....	44
3.2. Población	44
3.3. Muestra	44
3.4. Nivel y tipo de estudio.....	46
3.5. Diseño de Investigación	47
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos	48
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento	49
3.8. Procedimiento.....	51
3.9. Tabulación y análisis de datos	52
3.10. Consideraciones éticas	52
CAPÍTULO IV. RESULTADO	54
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	74
CONCLUSIONES	78
SUGERENCIAS	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	88

Anexo 01. Matriz de consistencia

Anexo 02. Consentimiento Informado

Anexo 03. Instrumentos

Anexo 04. Constancia de similitud de la tesis

Anexo 05. Acta de defensa de tesis

Anexo 06. Nota biográfica

Anexo 07. Autorización de publicación digital y D.J. del Trabajo de Investigación

Anexo 08. Validación del (de los) instrumento (s) por jueces

Anexo 09. Otros

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°01 Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según la edad	54
TABLA N°02 Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según estado civil.....	55
TABLA N°03 Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según Grado de Instrucción.....	56
TABLA N°04 Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según procedencia	57
TABLA N°05 Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según la ocupación.....	58
TABLA N°06 Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según el método anticonceptivo.....	59
TABLA N°07 Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso.....	60

TABLA N°08 Calidad de atención de las usuarias de Planificación Familiar del Centro Salud Progreso.....	61
TABLA N°09 Calidad de atención en su dimensión confiabilidad en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso.....	62
TABLA N°10 Calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso.....	63
TABLA N°11 Calidad de atención en su dimensión seguridad en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso.....	64
TABLA N°12 Calidad de atención en su dimensión empatía en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso.....	65
TABLA N°13 Calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°01 Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según la edad.....	54
FIGURA N°02 Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según estado civil	55
FIGURA N°03 Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según Grado de Instrucción.....	56
FIGURA N°04 Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según procedencia.....	57
FIGURA N°05 Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según la ocupación.....	58
FIGURA N°06 Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según el método anticonceptivo.....	59
FIGURA N°07 Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso.....	60
FIGURA N°08 Calidad de atención de las usuarias de Planificación Familiar del Centro Salud Progreso.....	61
FIGURA N°09 Calidad de atención en su dimensión confiabilidad en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso.....	62

FIGURA N°10 Calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso.....63

FIGURA N°11 Calidad de atención en su dimensión seguridad en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso.....64

FIGURA N°12 Calidad de atención en su dimensión empatía en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso.....65

FIGURA N°13 Calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso.....66

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la salud, significa brindar una atención justa, segura, eficiente y confiable al usuario (1).

El consultorio de planificación familiar se encarga de brindar a los usuarios métodos como alternativa que les permite decidir cuándo y qué cuantos hijos quieren tener. Cuando el usuario llega al centro de salud y hay suficiente interacción con el personal, se crea un punto de aceptación del usuario, lo que es beneficioso para los trabajadores de la salud porque promueve la comunicación entre ellos, por lo que se cuentan en consecuencia. se presta suficiente atención a las necesidades de los usuarios, y la ruptura de las barreras socioculturales y emocionales que impiden la máxima cobertura así fomenta la participación activa del mayor número posible de usuarios.

A pesar de que muchos centros de salud han logrado abrir sus servicios y con ello tratar de mejorar la calidad de atención de los servicios de planificación familiar, los usuarios aún manifiestan insatisfacción, lo que representa un problema de salud como periodos intergenésicos cortos, abortos y mayor número de hijos, que perjudican la salud de la madre y sus hijos (2), razones por la cual se ha motivado la realización de esta investigación en donde se tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023. Con la finalidad de concientizar al profesional de salud y recoger información para generar nuevas propuestas para así mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud.

Para cumplir con los objetivos del presente estudio, se organizó en cinco capítulos: Capítulo I: Se describe el planteamiento del problema, formulación del problema de investigación, objetivo general y específicos, justificación e importancia, limitaciones, formulación de hipótesis general y específicos, descripción de variables, definición teórica y operacionalización de variables. Capítulo II: Marco teórico donde se desarrolla antecedentes internacionales, nacionales y locales, bases teóricas, bases conceptuales y bases epistemológicas. Capítulo III: Metodología donde se menciona ámbito, población, muestra, nivel y tipo de estudio, diseño de investigación, Métodos, Técnicas e instrumentos, validación y la confiabilidad del instrumento, procedimiento, tabulación y análisis de datos y consideraciones éticas. Capítulo IV: presentación de resultados y Capítulo V: discusión, conclusiones, recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

La Organización Mundial de la Salud¹ nos dice que la buena calidad de los servicios de salud asegura que los usuarios tengan una actitud positiva hacia ellos. Y de acuerdo a los hallazgos, menciona que una de cada tres personas reporta haber tenido una experiencia negativa con el sistema de salud (tratamiento irrespetuoso, largos tiempos de espera). El Instituto Nacional de Estadística e Informática en un estudio que realizó en el Perú el 17,0% de los usuarios de consulta externa manifestaron haber tenido algún tipo de problema para la atención en los establecimientos de salud. A nivel de institución, el 22,9% de los usuarios de consulta externa del Seguro Social de Salud del Perú manifestaron haber tenido algún tipo de problema para la atención de salud en los últimos tres meses, seguido de los usuarios del Ministerio de Salud con 14,7% y de Clínicas con 10,4%. La demora en la atención médica genera insatisfacción en los usuarios, ante un menor tiempo de espera aumenta la percepción de satisfacción por parte de los usuarios. El 72,7% de los usuarios que manifestaron estar insatisfechos con la atención recibida en el establecimiento de salud, esperaron de 46 a más minutos para ser atendidos desde que llegaron al local.

En la actualidad los usuarios que acuden a los distintos centros de salud y hacen uso de sus servicios refieren haber tenido una mala atención. El servicio de planificación familiar no es ajeno a ello, pues los usuarios

continúan expresando su insatisfacción, lo cual constituye un problema de salud con efectos negativos tales como abortos, embarazos no deseados, periodos intergenésicos cortos y un mayor número de hijos, lo cual daña tanto la salud de la madre como de los hijos.

Toda esa mala atención de parte del personal de salud incrementó durante la pandemia que azotó al Perú y al mundo entero, pues logró que todos los establecimientos de salud colapsaran y que las consultas externas se cerraran, por lo que los usuarios se vieron afectados al no tener acceso a los métodos anticonceptivos, violando de esta forma su derecho a vivir y gozar de una salud sexual y reproductiva plena.

En la ciudad de Chimbote, se vive el mismo contexto, donde la población de forma general indica haber recibido un trato inadecuado por el personal de salud que trabajan en las instituciones de salud y que en estos últimos años a raíz de la pandemia empeoró. En el Centro de Salud Progreso, localizado en Chimbote, que pertenece a la Red de Salud Pacífico Norte, también se vive dicha realidad, pues la población perteneciente a esa jurisdicción se queja de una mala atención, los usuarios de planificación familiar mencionan no ser atendidos en la hora de su cita programada, que los tienen en espera demasiado tiempo, que algunas obstetras no son empáticas y no las escuchan, van de frente a su motivo de consulta. Por todo ello es que se realizó la presente investigación, para conocer cuál es la situación que se vive en el Centro de Salud Progreso respecto a calidad y cuan satisfechas se encuentran las usuarias con el consultorio de obstetricia.

1.2. Formulación del problema de investigación general y específicos

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión tangibles y la satisfacción de las usuarias de

planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023?

1.3. Formulación del objetivo general y específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.
- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.
- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.
- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión tangibles y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

1.4. Justificación

Relevancia teórica: Nuestro estudio permitió contribuir con la información necesaria respecto a los aspectos de calidad de atención en el consultorio de Planificación Familiar pues de esta manera se contrastó con las teorías existentes acerca de ella y lograr la satisfacción de las usuarias.

Relevancia práctica: Por las facilidades de análisis y el interés de conocer la satisfacción de las usuarias sobre la atención en el consultorio de Planificación Familiar si ésta es o no de calidad según lo exigen las normas establecidas por el Ministerio de Salud, de manera que las usuarias manifiesten una satisfacción de dicho proceso por parte del personal de salud, de tal manera que se logre plantear estrategias de mejora garantizando la salud sexual de las usuarias.

Relevancia social: El Ministerio de Salud normó a la calidad de atención como una de las estrategias para garantizar la plena satisfacción del bienestar físico y mental de los pacientes. La investigación se justifica desde el ámbito social, pues se busca establecer acciones de mejora conjunta entre el personal de salud del Centro de Salud Progreso, lo cual permita 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.

Relevancia metodológica: Porque nuestra investigación se va a proporcionar al reservorio del recinto universitario para que pueda ser utilizado como referencia bibliográfica para futuros trabajos realizados por estudiantes de esta alma máter, y como futuros profesionales de salud, contribuir a mejorar la calidad en la atención en los servicios de salud.

1.5. Limitaciones

El presente estudio tuvo los siguientes inconvenientes:

- Tardío a la autorización de parte del Centro de Salud Progreso.

1.6. Formulación de la hipótesis general y específica

1.6.1. Hipótesis General

- ❖ Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso – Chimbote, enero – marzo 2023.
- ❖ Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso – Chimbote, enero – marzo 2023.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- ❖ HE 1

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y la satisfacción de las usuarias de

Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

❖ HE 2

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

❖ HE 3

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

❖ HE 4

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias de Planificación

Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

❖ HE 5

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión tangibles y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión tangibles y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

1.7. Variables

Variable de estudio 1

Calidad de atención del consultorio de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso.

Variable de estudio 2

Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso

1.8. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Nivel de medición	Valor final
Variable de estudio 1: Calidad de atención	La técnica fue la encuesta el modelo SERVQUAL modificado con otras modificaciones más para medir la calidad de atención. Este instrumento consta de 22 ítems para evaluar las dimensiones	Confiabilidad	1. Orientación adecuada para llegar al consultorio. 2. Atención en el horario programado. 3. Respeto por el orden de llegada para recibir la atención. 4. Historia clínica disponible 5. Horario de atención conveniente	De razón	Escala numérica del 1 al 7. 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.
		Capacidad de respuesta	6. Tiempo de espera adecuado para la atención 7. El profesional de salud se desarrolló adecuadamente durante la atención 8. tiempo adecuado para poder resolver sus necesidades 9. Accesibilidad a la entrega del método anticonceptivo		

de la calidad de atención del servicio de Planificación Familiar.	Seguridad	<p>10. Privacidad durante su atención</p> <p>11. Profesional brinda información clara</p> <p>12. El profesional resuelve dudas o preguntas en tiempo necesario.</p> <p>13. El profesional de salud que atiende inspira confianza</p>	
	Empatía	<p>14. Trato con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>15. El profesional de salud muestra interés en la consulta</p> <p>16. Lenguaje comprensible en su atención</p> <p>17. Usuario comprende la explicación brindada por el profesional de salud: insumos, dosis y efectos adversos</p> <p>18. Información sobre la próxima cita a acudir</p>	
	Tangibles	<p>19. Buena señalización que facilita y ubicación del consultorio</p> <p>20. Profesionales de salud suficiente para informar y orientar a pacientes</p> <p>21. Suficientes métodos anticonceptivos necesarios para su atención</p> <p>22. Consultorio y la sala de espera limpios y cómodos</p>	

Variable de estudio 2: Satisfacción del usuario	Se mide mediante un cuestionario elaborado en base a 3 dimensiones de satisfacción.	Satisfacción	❖ Infraestructura ❖ Atención ❖ Orientación educativa	Ordinal	Insatisfecho 1 Poco Satisfecho 2 Satisfecho 3 Muy Satisfecho 4
---	---	--------------	--	---------	---

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Mero L, Zambrano M, Bravo M. (Cuba, 2021)³ en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas – Cuba” nos menciona que los servicios que presta la unidad médica Cuba Libre 24 horas, generan inconformidades ciudadanas. Los resultados indican que los servicios que se relacionan directamente con el usuario de salud son negativos.

Mashal M, Razek A, Gamila G. (Egipto, 2021)⁴, en su investigación que lleva de título “Satisfacción de las mujeres con la calidad de la familia Servicios de Planificación en los Centros de Salud Materno Infantil”. Los resultados encontrados es que la gran calidad total de los servicios de planificación familiar es 60,5% además que las mujeres tenían bajo nivel de satisfacción sobre la planificación familiar servicios.

Jaramillo E, Faraba G, Falcón R (Ecuador 2020)⁵ en su trabajo de investigación titulado “Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente Ambato)- Ecuador”, los resultados fueron: Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de Consulta

Externa del HGDA, fueron de fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que la capacidad de respuesta y la tangibilidad se consideró parcialmente satisfecho. Finalmente, las conclusiones fueron: En cuanto a las expectativas como percepciones se obtuvieron valoraciones solo hasta el 80% del nivel de satisfacción, aquí se desarrollaron los fundamentos teóricos de la calidad de atención y satisfacción del servicio, se evaluó la calidad de atención y se identificaron los factores que influyen significativamente en la satisfacción y percepción de los usuarios que asisten a Consulta Externa del HGDA.

Gebreyesus A. (Etiopía, 2019)⁶ en su investigación “Determinantes de la satisfacción del cliente con los servicios de planificación familiar en los centros de salud pública de la ciudad de Jigjiga, Etiopía oriental”. Los resultados que presentaron en este estudio fue que la satisfacción general del cliente con los servicios de PF entre los usuarios de PF de los servicios públicos y los establecimientos de salud de la ciudad de Jigjiga se asociaron significativamente con la satisfacción del cliente de los servicios de PF. Como conclusión se obtuvo que la satisfacción general del cliente con los servicios de PF fue relativamente baja por tanto se deben hacer esfuerzos para mejorar interacción con el cliente, especialmente en la información proporcionada y el conocimiento de los clientes.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Dueñas K.(Huando, 2021)⁷ en su investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando”, tuvo como resultados que población con mayor concurrencia es de las edades de 14- 19 años con un 46.7%, y el grado de instrucción de las usuarias que tienen más concurrencia es de secundaria con un 53.3%, la ocupación de las usuarias que acuden al servicio es de su casa o de comerciantes con un 36.7%, el estado civil de las usuarias en su mayor concurrencia son de convivientes con un 46.7%, la religión de las usuarias es de católicas con un 96%, las usuarias que acuden constantemente al servicio de planificación familiar es de 74.2%, y como resultados obtenidos entre variables y dimensiones se evidencia que la calidad de atención y satisfacción del usuario están relacionados directamente con un 91.7%., por lo tanto se evidencia que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Paredes C. (Cañarís,2019)⁸ en su presente trabajo de investigación nombrado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañarís, 2019”. Los resultados que se encontraron, en las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización están correlacionadas significativamente con la satisfacción del usuario externo. Como conclusión encontramos que hay una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario

Casachagua D. (Huancayo, 2018)⁹ en su investigación "Satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa de Planificación Familiar del Centro de salud de Chilca, julio, agosto y setiembre, 2018. Como resultados fueron encontrados que el 51.2% de usuarios se encuentran satisfechos, el 41.7% medianamente satisfecho, y el 7.1% insatisfechos; en la dimensión Tiempo de espera la mayoría el 44% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos; en la dimensión Información el 39.3% de usuarios se encuentran satisfechos, en la dimensión Trato el 57.1% de usuarios se encuentran satisfechos; en la dimensión Privacidad el 69% de usuarios se encuentran satisfechos; en la dimensión Limpieza el 50% de usuarios se encuentran satisfechos; en la dimensión Disponibilidad el 73.8% de usuarios se encuentran satisfechos. Se llega a la conclusión que los niveles de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Centro de Salud de Chilca en su mayoría se encuentran satisfechos.

Valenzuela G. (Junín, 2018)¹⁰ realizó una investigación para el grado de Maestría que lleva como título "Calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, junio 2018". Los resultados que se encontraron que un 76,7% presentan una satisfacción de los usuarios externos y un 23,3% de insatisfacción. Dentro de las dimensiones de calidad también así mismo con mayor satisfacción están la Empatía con 80,13%, seguido de Seguridad con 78,0%, capacidad de respuesta de 77,5%, aspectos tangibles con 76,0% y finalmente la fiabilidad con

72,0%, mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la fiabilidad con un 28,00% de usuarias que no alcanzan sus expectativas para su atención que dificulta la atención a los usuarios mostrando un 36% de usuarias insatisfechas.

Torres R. (Pasco, 2017)¹¹ en su estudio “Grado De Satisfacción De Usuaris En El Consultorio De Consejería De Planificación Familiar En El Hospital Docente Materno Infantil”. Los resultados: De los 371 participantes, el 53,09% de la muestra estuvo compuesta por el usuario y el 46.91 % estuvo conformada por el acompañante, el 39,09% estuvo conformada por participantes del sexo masculino y 60,91% por participantes del sexo femenino, el grado de 6 instrucción predominante en la muestra es nivel Secundario con 52,29% seguido de Superior Técnico con 18,59%. El grado de satisfacción de las usuarias fue “Satisfecho” con un 57,1%, como también para cada una de las dimensiones: Fiabilidad, “Satisfecho” 56,2%; Capacidad de respuesta, “Satisfecho” 57,7%; Seguridad, “Satisfecho” 57,5%; Empatía, “Satisfecho” 56,6% y Aspectos tangibles, “Satisfecho” 57,7%. Las Conclusiones se evidencia el grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo - Julio A Diciembre del 2017 fue Satisfecha con un 57,1%.

Cerna M. (Huaraz, 2016)¹² en su investigación “Relación de la satisfacción con la calidad de atención Programa de Planificación Familiar, Centro de Salud de Nicrupampa, Huaraz, 2016. Como

resultados encontraron que el 86,6% de usuarias se encuentran satisfechas, el 60,1% opinaron que la calidad de atención es alta; en la dimensión técnica – científica el 65,0%; en la dimensión humana 72,1% y en la dimensión del entorno 62,8%, las usuarias opinaron que se encuentran satisfechas y la calidad de atención es buena respectivamente, como resultado global se obtuvo que el 49,7% de las usuarias manifestaron, que se encuentran satisfechas y la calidad de atención es buena. Como Conclusión final se ha determinado que existe relación de la satisfacción con la calidad de atención en el programa de planificación familiar del Centro de Salud de Nicrupampa, Huaraz, porque el estudio se demostró con mayor porcentaje de las usuarias opinaron encontrarse satisfechas por la calidad de atención recibida en el programa.

2.1.3. Antecedentes Locales

Príncipe Y. (Nuevo Chimbote, 2022)¹³ en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.” Como resultados se obtuvo una correlación de 0,566 entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios; el nivel de calidad de servicio que prevaleció fue regular con un 48,3% seguido de un nivel bajo de 30,0% y solo el 21,7% nivel alto y en cuanto a la satisfacción se alcanzó que el mayor porcentaje de usuarios esta medianamente satisfecho con un 45,0%. En conclusión, si existe una relación positiva y directa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en un Puesto de Salud de

Nuevo Chimbote, 2022 lo que permitió interpretar que una mayor calidad de servicio favorece mayor satisfacción de los usuarios.

Velásquez N. (Chimbote, 2021)¹⁴ en su tesis para optar el Grado Académico de Doctora en Salud Pública titulada “Grado de Satisfacción de las usuarias y la Calidad de atención brindada en el Consultorio de Obstetricia. Centro Salud Progreso-Chimbote, 2021”. Llegando a los siguientes resultados, el 64,4% de las usuarias calificaron al grado de satisfacción como regular, el 65,9% valoraron a la calidad de atención como regular, siendo estos resultados similares. Para la relación de variables del grado de satisfacción y la calidad de atención, el 38,5% consideraron que la calidad de atención y el grado de satisfacción es regular, el 17,8% deficiente, según la prueba de Chi Cuadrado encontró relación entre la calidad de atención y las dimensiones antes mencionadas. Concluyendo que la calidad de atención tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del Centro Salud Progreso.

Huamán A. (Chimbote, 2017)¹⁵ en la investigación titulada “Calidad de atención y continuidad a la asistencia al programa de salud sexual reproductiva: Puesto de Salud Nicolás Garatea-Nuevo Chimbote”. Como resultados se halló asociación altamente significativa entre la calidad de atención y la continuidad de asistencia al Programa de Salud Sexual y Reproductiva ($p = 0.000$). También existe relación entre trato recibido ($p = 0.000$), información recibida ($p = 0.000$), tiempo de espera ($p = 0.005$), interés ($p = 0.000$), Comodidad ($p = 0.018$), privacidad ($p =$

0.001), seguridad ($p = 0.027$) y continuidad de asistencia. En conclusión, tenemos que sí Existe asociación altamente significativa entre la calidad de atención y la continuidad de asistencia al Programa de Salud Sexual y Reproductiva.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

2.2.1.1. Definición de calidad

Lee y Jones¹⁶ nos presentan una definición de las más clásicas respecto a lo que significa calidad de atención; ellos nos la definen como la agrupación de juicios de valor que se aplican a los distintos parámetros, instrumentos, dimensiones o cualidades de lo que se llama atención.

Deming¹⁷ afirma que: “La calidad es el orgullo de la mano de obra”, entendiéndose a mano de obra en su sentido más amplio y también afirma que “la calidad se define en términos de quién la valora”. Asegura además que, “la mejora de la calidad se consigue con el control estadístico de todos los procesos”.

2.2.1.2. Calidad en las instituciones de salud

Según la Organización Mundial de la Salud¹ la calidad de la atención es aquel nivel donde los servicios de salud incrementan la probabilidad de buenos resultados de salud respecto a los individuos y las poblaciones.

Dicha calidad es en base a conocimientos fundamentados en la evidencia, lo cual es imprescindible para que se pueda obtener la cobertura sanitaria universal.

Es necesario tomar en cuenta de manera minuciosa la calidad de la atención y los servicios de salud a medida que los países se responsabilizan en obtener salud para todos.

2.2.1.3. Dimensiones de la calidad de servicio

Según Parasuraman et al.¹⁸ identifican en su modelo cinco dimensiones que evalúan la calidad en el desarrollo del servicio, el SERVQUAL, modelo para medir la calidad del servicio y la satisfacción del cliente a través de las siguientes dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, tangibles y empatía. Ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud para la evaluación de la calidad de los servicios públicos.

A) Confiabilidad

Boulding et al.¹⁹ argumentan que mientras la calidad de servicio es multidimensional, la confiabilidad es la dimensión clave en la determinación general de la calidad percibida de servicio. Nos dice que es la habilidad de desempeñar el servicio prometido exactamente y con formalidad. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al cliente

detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización.

B) Capacidad de respuesta

Parasuraman et al.¹⁸ la identifican como la buena voluntad o preparación de los empleados para proveer el servicio, incluyendo la puntualidad en la ejecución, como por ejemplo atender a los clientes rápidamente o responder oportunamente a sus solicitudes o reclamos.

Simmons²⁰ Nos dice que es la sensibilidad del servicio en campo, es decir, en las instalaciones del cliente o fuera de las instalaciones del proveedor del servicio, como es el caso de estudio, es más que un aspecto de puntualidad, sobre todo cuando lo relacionamos con el tiempo de espera entre la puesta de la llamada del cliente y la llegada del ingeniero de servicio a la localidad de dicho cliente.

C) Seguridad

Parasuraman et al.¹⁸ nos dice que comprende el conocimiento y cortesía de los empleados y sus habilidades para inspirar confianza. Es básica por las características del servicio, la cual inicialmente fue basada en los atributos de comunicación: credibilidad, seguridad, competencia y cortesía.

Ham et al.²¹ resumen varios componentes asociados con el aseguramiento como la comunicación concerniente a mantener a los clientes informados; la credibilidad que

envuelve confianza, creencia, y honestidad; la competencia que significa tener las habilidades requeridas y el conocimiento para desarrollar el servicio; la cortesía que es el respeto y consideración; y la seguridad, que es entendida como estar fuera de peligro o riesgo.

D) Empatía

Parasuraman et al.¹⁸ nos dice que abarca la atención y cuidado individualizado que la compañía provee a sus clientes.

La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo. Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás.

Por consiguiente, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente.

E) Tangibles

Parasuraman et al.¹⁸ entendida como las facilidades físicas, equipamiento y apariencia del personal. Forman parte las instalaciones físicas y el equipo de la organización, los cuales deben ser lo mejor posible y los empleados deben estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

2.2.2. Satisfacción del usuario

2.2.2.1. Definición de satisfacción del usuario

Ministerio de salud²² menciona que es el grado de cumplimiento por parte de la organización de la salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.

La satisfacción es un indicador que persiguen alcanzar las instituciones que gestionan los servicios bajo el enfoque de calidad y quienes esperan que las cifras de satisfacción sean altas.

2.2.2.2. Elementos que conforman la satisfacción del usuario

a) Percepciones

Ministerio de salud²² nos dice que es la forma cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofrece.

b) Expectativas

Ministerio de salud²² lo define como lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de la salud. Estas expectativas se forman principalmente a partir de sus experiencias y sus necesidades pasadas.

2.2.2.3. Niveles de satisfacción

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

a) Insatisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente

b) Satisfacción

Como indica González²³ son resultados positivos de una necesidad de información a través del comportamiento informativo, es la evaluación de las fuentes y recursos utilizados por el sujeto para obtener una satisfacción positiva.

c) Complacencia

Jara²⁴ describe que la complacencia se produce cuando el desempeño percibido supera a las expectativas del paciente.

Según el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma

inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio, el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

2.3. Bases conceptuales o definición de términos básicos

a) Accesibilidad:

La posibilidad de que el usuario necesite utilizar los servicios de salud (1).

b) Atención en salud:

Éstas son las acciones de las instituciones y proveedores de salud comunitarios para promover la salud, prevenir enfermedades, restaurar la salud y reparar daños a nivel individual, familiar y comunitario. (1)

c) Calidad de vida:

La organización mundial de la salud (OMS) define la salud como. Un estado de completo bienestar, físico, mental y social y no solo como la ausencia de la enfermedad (1).

d) Calidad en salud:

Significa proporcionar los mejores recursos, infraestructura y materiales a los pacientes para garantizar la mejor calidad posible (22).

e) Usuario:

El usuario es la persona que utiliza y elige los servicios de salud.

f) Expectativas:

Es algo que una persona considera que puede ocurrir, es una suposición que está enfocada en el futuro, que puede ser acertada o no.

g) Percepción del usuario:

La percepción del usuario se construye a partir de sus expectativas, la satisfacción de sus necesidades y los resultados obtenidos del proceso de atención, reflejando el grado de satisfacción con la atención y la calidad de los servicios recibidos (22).

h) Satisfacción:

La satisfacción representa la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad (22).

i) Satisfacción del usuario:

Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas (21)

j) Tiempo de espera:

El tiempo de espera es un elemento que depende, en gran medida, de la administración y organización del centro de salud y no tanto de la atención directa del médico.

En general, existen dos formas de programar un servicio: el modelo de colas y el modelo de reserva de citas (24).

2.4. Bases epistemológicas, bases filosóficas y/o bases antropológicas

Bases Epistemológicas:

Cepero et. Al.²⁵ nos dice que el control de la calidad se desarrolló originalmente en la actividad industrial, sin embargo, la filosofía inherente al

mismo es aplicable a las actividades de servicio como es el caso de la atención hospitalaria y rápidamente ha adquirido un desarrollo importante en las mismas.

A pesar de la trascendencia de la satisfacción de usuarios, se han realizado pocos trabajos, sobre este fenómeno. En una búsqueda hecha en bases de datos internacionales sobre estudios de usuarios en general, se encontró que existían escasos registros relacionados con la satisfacción, que la producción de trabajos sobre este tópico empieza en la década de los ochenta, y se ha ido incrementando lentamente hasta la fecha, lo que nos lleva a establecer que la satisfacción de usuarios ha sido poco atendida. El mismo patrón se ha seguido a nivel de América Latina, en esta región, se han hecho estudios principalmente, para determinar las necesidades de información, los estudios sobre satisfacción empiezan a partir de 1980.

Bases Filosóficas:

Según nos menciona Gutiérrez²⁶ la filosofía de la calidad aplicada a los servicios se inició por el Dr. Deming durante el procedimiento del censo de Estados Unidos de América, ahí nace la nueva concepción de calidad de los servicios. Para comprender en que consiste la calidad de los servicios se hace necesario considerar tres factores básicos; cliente, servicio y proceso. Los clientes son todas las personas que se benefician de los procesos, servicios y productos de la empresa. Al hacer esta distinción, la filosofía de la calidad en el servicio confiere a todos los trabajadores de la institución una mayor responsabilidad y compromiso para realizar a la perfección su

labor y prestar un servicio que satisfaga las necesidades de todos los clientes (paciente y equipo multidisciplinario).

El servicio al cliente como filosofía. Duque²⁷ “Es servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. Se trata de una filosofía que integra a todos, en la organización, en la búsqueda permanente de la satisfacción del cliente, tanto interno como externo.” Para toda empresa el servicio al cliente deber ser parte de la filosofía corporativa, es decir, tener como valor fundamental de quienes integren una empresa, la vocación de servicio de calidad, procura de esta forma un ambiente armónico entre clientes internos, para posteriormente generar una interacción idónea entre cliente interno y externo referente a la prestación de un servicio, por ello, es necesario que para satisfacer de forma total a los clientes externos, lo internos deben estar realmente identificado con la cultura corporativa, para ello las empresas deben saber diseñar de forma adecuada la cultura en función de los clientes internos y de los clientes externos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.Ámbito

El centro de Salud Progreso se encuentra en Chimbote, la ciudad se ubica en la costa norcentral del Perú, al extremo noroeste del Departamento de Áncash, en la costa noreste de la Bahía de Chimbote de la provincia de Santa. Es conocida por sus fábricas de pescado y como centro de transporte regional. 2 y 4 metros sobre el nivel del mar y la costa donde se sitúa (Bahía del Ferrol).

El Centro De Salud Progreso es de categoría I-4 y pertenecen a la jurisdicción de la Dirección de Salud Ancash; tiene la finalidad de proteger la dignidad de las personas, favoreciendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud los habitantes de Santa; proponiendo y conduciendo los fines de políticas de salud en convenio con los actores sociales y los sectores públicos.

3.2.Población

La población objetivo fue conformada por 180 usuarias del servicio de Planificación Familiar cuya atención se realizó entre los meses de enero – marzo 2023 en el Centro de Salud Progreso y además cumplieron los criterios.

3.3.Muestra

La muestra fue conformada por 123 usuarias de 18 – 50 años de edad que asisten al consultorio de Planificación Familiar en el Centro de Salud

Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023, la cual fue determinada a través de la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

n= tamaño de muestra

Z= nivel de confianza, para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

E= nivel de error, Error estándar de 0.05

N= población

En dónde:

Z= 1,96; p= 0,5; q= 0,5; E= 0.05; N= 180

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(180)}{(0,05)^2(180 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(3,84)(0,5)(0,5)(180)}{(0,0025)(179) + (3,84)(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{172,8}{0,4475 + 0,96}$$

$$n = \frac{172,8}{1,4075}$$

$$n = 122,77$$

$$n = 123$$

Muestreo:

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, dentro de la cual se ha considerado a las usuarias que asistieron en el mes de febrero y las dos primeras semanas de marzo.

Criterios de Inclusión:

- Usuarias que acuden por un método anticonceptivo de planificación familiar mayores de 18 años de edad.
- Usuarias con método anticonceptivo mayores de 18 años de edad.
- Usuarias que brinden su aprobación para encuestarle y que se encuentren en óptimas condiciones para resolver el instrumento

Criterios de Exclusión:

- Usuarias menores de edad.
- Usuarias sin método anticonceptivo.
- Usuarias con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

3.4. Nivel, tipo de estudio

Bernal²⁸ nos dice que en las investigaciones correlacionales uno de los puntos importantes es examinar las relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales. De la misma manera Supo²⁹ nos dice que las investigaciones correlacionales no son estudios de causa y efecto; solo demuestra dependencia probabilística entre eventos. Por todo lo mencionado, el nivel de investigación fue Correlacional porque los datos se obtuvieron de la

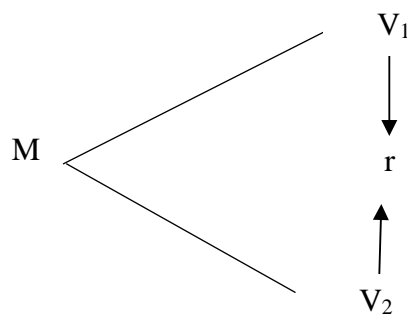
opinión de los usuarios del Programa de Planificación Familiar relacionando la satisfacción con la calidad de atención recibida.

El tipo de investigación fue Cuantitativa Básica.

3.5. Diseño de investigación

Según Hernández³⁰ en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. Así mismo Supo²⁹ nos dice que en los diseños de investigación transaccional, todas las variables son medidas en una sola ocasión. Por todo lo dicho es que nuestra investigación fue de diseño no experimental de corte transversal correlacional, porque no hubo manipulación deliberada de la variable independiente en calidad de atención y los datos se recolectaron en un tiempo único.

Teniendo el siguiente esquema:



Dónde

M: población de muestra

V₁: calidad de atención

V₂: satisfacción de las usuarias

r : La relación probable que existe entre las variables

3.6. Métodos, Técnicas e instrumentos

Técnica: Encuesta.

En el presente estudio, para la recolección de datos se usó una encuesta que se realizó a las usuarias que asisten al consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso.

Instrumento: Cuestionario.

Este instrumento para medir lo que respecta a calidad de atención en el consultorio de Planificación Familiar, se utilizó la metodología SERVQUAL Modificado según Resolución Ministerial 527- 2011, aprobado por el Ministerio de salud. Este cuestionario fue de 22 ítems con las siguientes dimensiones: Confiabilidad (01 al 05), Capacidad de Respuesta (06 al 09), Seguridad (10 al 13), Empatía (14 al 18), Aspectos Tangibles (19 al 22).

Cada una de las preguntas tuvo una respuesta tipo de escala de Likert que será calificada con puntajes de 1 al 7, siendo el número 1 (menor calificación) y el número 7 (mayor calificación). Para categorizar la Calidad de atención se utilizó la Escala de Buena, Regular y Mala.

Calidad de atención: Bueno (mayor a 106), Regular (87 a 106), Malo (menor a 87); Fiabilidad: Bueno (mayor a 25), Malo (19 a 25), Regular (menor a 19); Capacidad de respuesta: Bueno (mayor a 20), Regular (14 a 20), Malo

(Menor a 14); Seguridad Bueno (mayor a 20), Regular (14 a 20), Malo (menor a 14); Empatía: Bueno (mayor a 24), Regular (19 a 24), Malo (menor a 19); Aspectos tangibles: Bueno (mayor a 20), Regular (15 a 20), Malo (menor a 15).

Y para medir la satisfacción de las usuarias se tomó como referencia el cuestionario de la investigación “Nivel de satisfacción de la puérpera atendida en el EE. SS. I-4 Talara – Piura, 2018”, cuya autora fue Saldarriaga K, el cual fue adaptado para que pueda ser utilizado en el consultorio de Planificación Familiar. Estuvo compuesto por 20 preguntas. Cada una de las preguntas tuvo una respuesta tipo de escala de Likert que fue calificado con puntajes de 1 al 4, siendo el número 1 (Insatisfecho), 2 (Poco Satisfecho), 3 (Satisfecho) y el número 4 (Muy Satisfecho).

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento:

a) Validación del instrumento:

Los instrumentos que se utilizaron fueron evaluados por juicio de expertos. Se presentó a 4 expertos (profesionales de ciencias de la salud) a las cuales se presentó los 2 formatos, en el cual se evalúa la validez del instrumento y la ficha de validación de informe de opinión respectivamente, presentamos un cuadro donde se observa el puntaje obtenido:

Juicio de Expertos	Promedio de valoración	Opinión de aplicabilidad
1. Lic. en obstetricia Alviño Flores Verónica Miriam	100	Muy Buena
2. Lic. en obstetricia Vergara Sánchez Lenny Petronila	89	Muy Buena
3. Lic. en obstetricia Aguirre Torres Caroline Stefany	87	Buena
4. Médico Suárez Falla Víctor Eduardo	98	Muy Buena

De acuerdo al resultado se concluye que el instrumento es válido.

b) Confiabilidad del instrumento:

Para hallar la confiabilidad se utilizó alfa de Cronbach.

Se realizó una Prueba Piloto a un grupo de usuarias del consultorio de Planificación Familiar, cuyas respuestas se adjuntaron y se procesaron para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach para el cuestionario de Satisfacción del usuario de Planificación Familiar:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_T} \right]$$

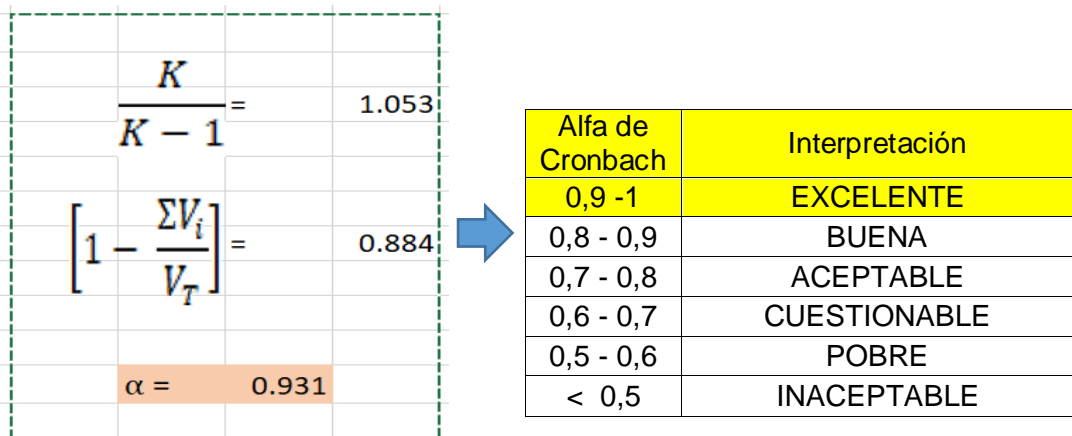
Donde:

α = coeficiente de confiabilidad

K = Número de ítems del instrumento

$\sum V_i$ = sumatoria de varianzas de cada ítem

V_T = Varianza total del instrumento



VALOR CONSIDERADO: Excelente

3.8. Procedimiento

1. Se solicitó el permiso a la autoridad del Centro de Salud Progreso.
2. Se solicitó el Consentimiento Informado de las usuarias a participar de nuestra investigación.
3. Se ejecutó el proyecto de investigación.
4. Se obtuvo y analizó los datos que fueron materia de investigación.
5. Se anularon algunos instrumentos con información incompleta.
6. Se dio a conocer los resultados y se contrastó con la hipótesis planteada.
7. Se hizo la discusión y planteó un plan de mejora a favor de los usuarios de dicho centro de salud.

3.9. Tabulación y análisis de datos

a) Análisis descriptivo:

Para la descripción general de nuestra investigación se utilizó el Word.

Las tablas estadísticas (tabulación) que se desarrolló conforme la obtención de datos se hicieron en el programa de Excel.

Con la información que se obtuvo se realizó una base de datos para el uso del programa estadístico SPSS, luego se procedió a realizar el análisis descriptivo de las variables, los resultados se presentaron en tablas unidimensionales y bidimensionales estos últimos para analizar la relación de las variables en estudio de acuerdo a los objetivos.

b) Contrastación de la hipótesis:

Para la contrastación de la hipótesis de investigación se usó como prueba estadística no paramétrica Chi-cuadrado con un nivel de significancia de 5%.

3.10. Consideraciones éticas

El trabajo de investigación no dañó al usuario de manera directa o indirecta. Se realizó un consentimiento informado a las usuarias del servicio de Planificación Familiar, para que la paciente otorgue su permiso, nos autorice y se proceda a realizar las preguntas del cuestionario planteado de acuerdo a los objetivos específicos, sin poner en riesgo la dignidad ni el pudor, respetando varios aspectos como: la confidencialidad de las respuestas, sus opiniones y principalmente los derechos de las

usuarias de estudio; por ello, los participantes son libres de decidir si desean participar o no en dicho estudio.

CAPÍTULO IV. RESULTADO

a) Análisis Descriptivo

Tabla 01

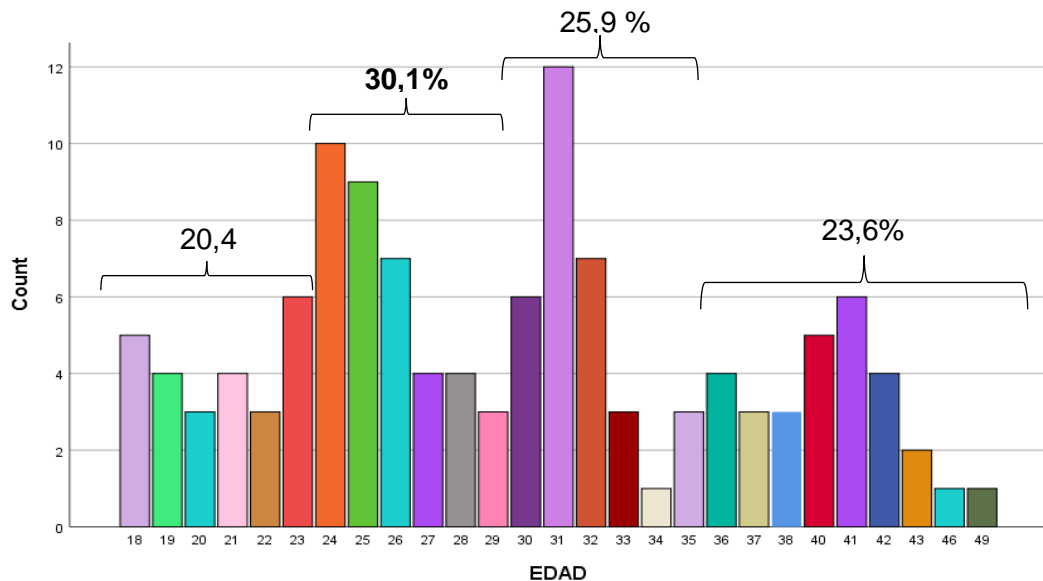
Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según la edad.

Edades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
18 - 23	25	20,4 %	20,4%
24 – 29	37	30,1%	30,1%
30 - 35	32	25,9 %	25,9%
36 - 49	29	23,6%	23,6%
	123	100%	100%

Fuente: Base de datos de cuestionario de calidad de atención y satisfacción de las usuarias

Figura 01

Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según la edad.



Interpretación en la tabla 01 y Figura 01 se aprecia que las usuarias con mayor concurrencia al consultorio de planificación familiar oscilan entre las edades de 24 – 29 con un 30,1%, siguiendo las usuarias entre 30 – 35 años con un 25,9%, de 36 a más años con un 23,6% y por último de 18 - 23 años con un 20,4%.

Tabla 02

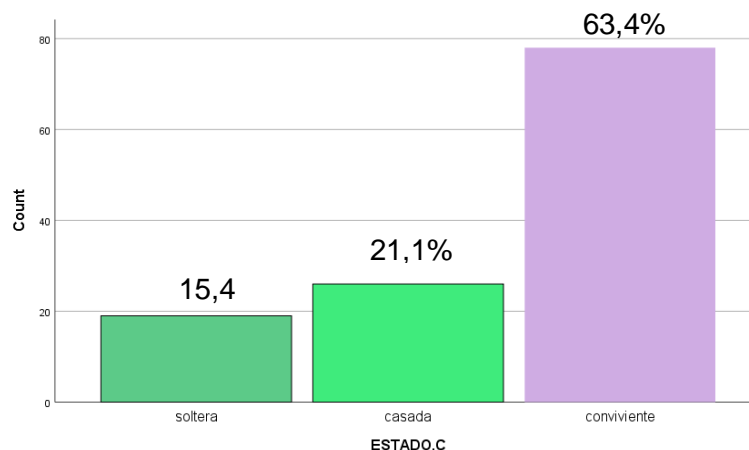
Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según estado civil.

		ESTADO.C			
		Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Cumulativo Porcentaje
Valido	soltera	19	15,4	15,4	15,4
	casada	26	21,1	21,1	36,6
	conviviente	78	63,4	63,4	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de cuestionario de calidad de atención y satisfacción de las usuarias

Figura 02

Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según estado civil.



Interpretación en la tabla 02 y Figura 02 se aprecia que las usuarias con mayor concurrencia al consultorio de planificación familiar según su estado civil en un 63,4% son de estado civil conviviente, un 21,1% casada y un 15,4% solteras.

Tabla 03

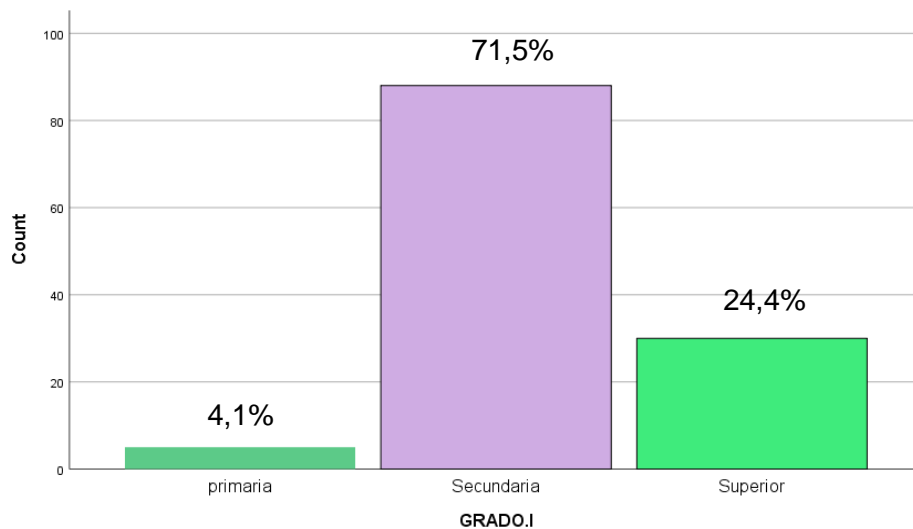
Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según Grado de Instrucción.

		GRADO.I			
		Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Cumulativo Porcentaje
Valido	primaria	5	4,1	4,1	4,1
	Secundaria	88	71,5	71,5	75,6
	Superior	30	24,4	24,4	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de cuestionario de calidad de atención y satisfacción de las usuarias

Figura 03

Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según Grado de Instrucción.



Interpretación en la tabla 03 y Figura 03 se aprecia que las usuarias con mayor concurrencia al consultorio de planificación familiar según su grado de instrucción en un 71,5% tienen grado de instrucción secundaria, un 24,4% superior y un 4,1% primaria.

Tabla 04

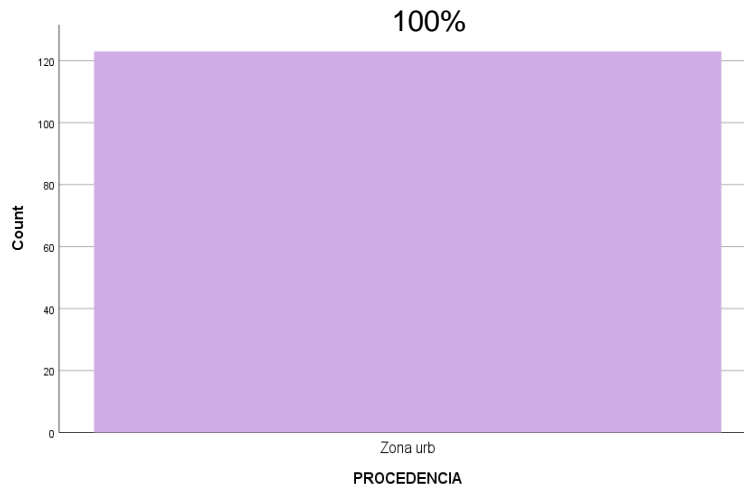
Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según procedencia.

PROCEDENCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Cumulativo Porcentaje
Valido	Zona urbano	123	100,0	100,0	100,0

Fuente: Base de datos de cuestionario de calidad de atención y satisfacción de las usuarias

Figura 04

Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según procedencia.



Interpretación en la tabla 04 y Figura 04 se aprecia que la totalidad de usuarias que concurren al consultorio de planificación familiar según su procedencia son de zona urbana.

Tabla 05

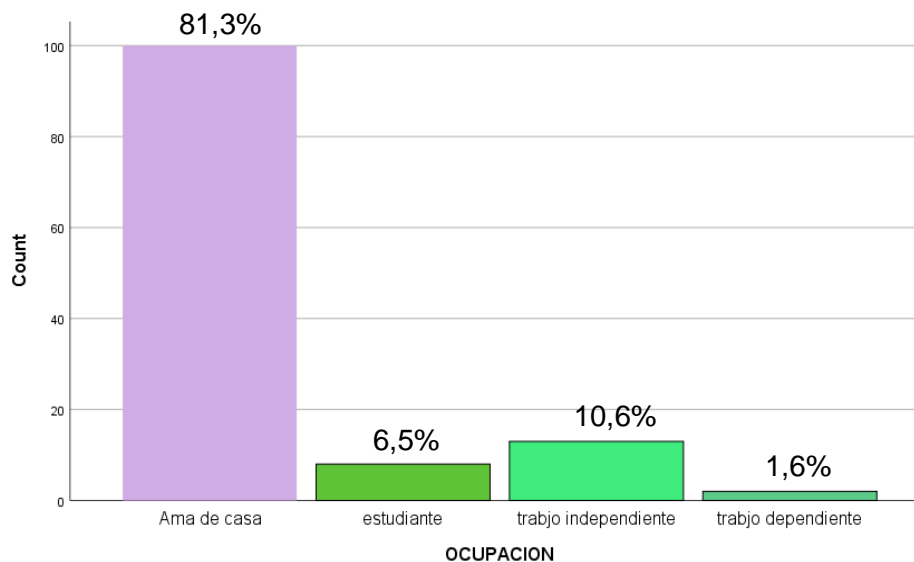
Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según la ocupación.

		OCUPACION			
		Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Cumulativo Porcentaje
Valido	Ama de casa	100	81,3	81,3	81,3
	estudiante	8	6,5	6,5	87,8
	trabajo independiente	13	10,6	10,6	98,4
	trajo dependiente	2	1,6	1,6	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de cuestionario de calidad de atención y satisfacción de las usuarias

Figura 05

Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según la ocupación.



Interpretación en la tabla 05 y Figura 05 se aprecia que las usuarias con mayor concurrencia al consultorio de planificación familiar según su ocupación en un 81,3% son amas de casa, un 10,6% trabajadoras independientes, un 6,5% estudiantes y un 1,6% son trabajadoras dependientes.

Tabla 06

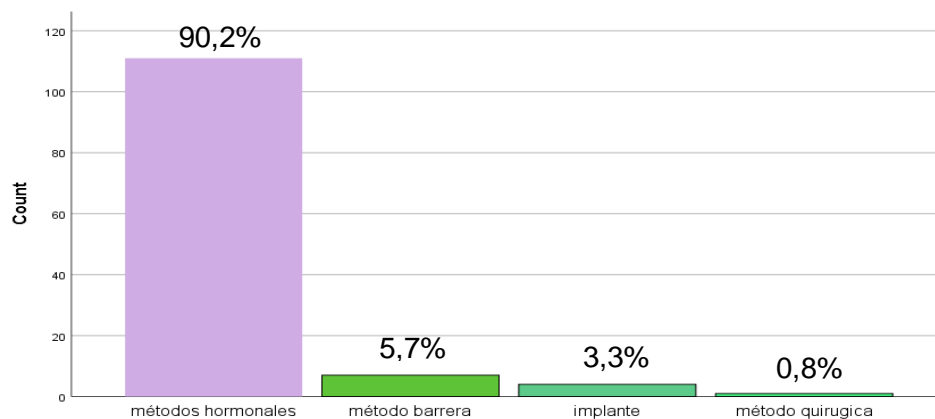
Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según el método anticonceptivo.

		MÉTODO			
		Frecuencia	Percent	Valido Porcentaje	Cumulativo Porcentaje
Valido	métodos hormonales	111	90,2	90,2	90,2
	método barrera	7	5,7	5,7	95,9
	implante	4	3,3	3,3	99,2
	método quirúrgico	1	,8	,8	100,0
Total		123	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de cuestionario de calidad de atención y satisfacción de las usuarias

Figura 06

Calidad de atención y Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso según el método anticonceptivo.



Interpretación en la tabla 06 y Figura 06 se aprecia que las usuarias con mayor concurrencia al consultorio de planificación familiar según su método anticonceptivo en un 90,2% eligieron métodos hormonales, un 5,7% método de barrera, un 3,3% implante y un 0,8% método quirúrgico.

Tabla 07

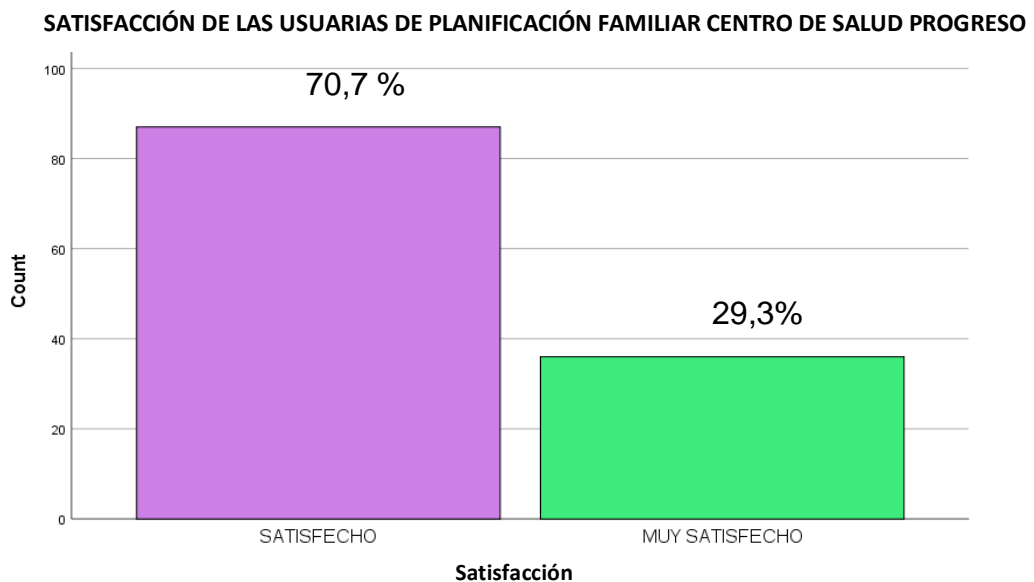
Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso.

		Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Acumulado Porcentaje
Válido	satisfecho	87	70,7	70,7	70,7
	muy satisfecho	36	29,3	29,3	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de cuestionario de satisfacción de las usuarias.

Figura 07

Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso.



Interpretación en la tabla 07 y Figura 07 se aprecia el 70,7 % de las usuarias de planificación familiar se encuentran satisfechas y un 29,3 % muy satisfechas con respecto al servicio recibido.

Tabla 08

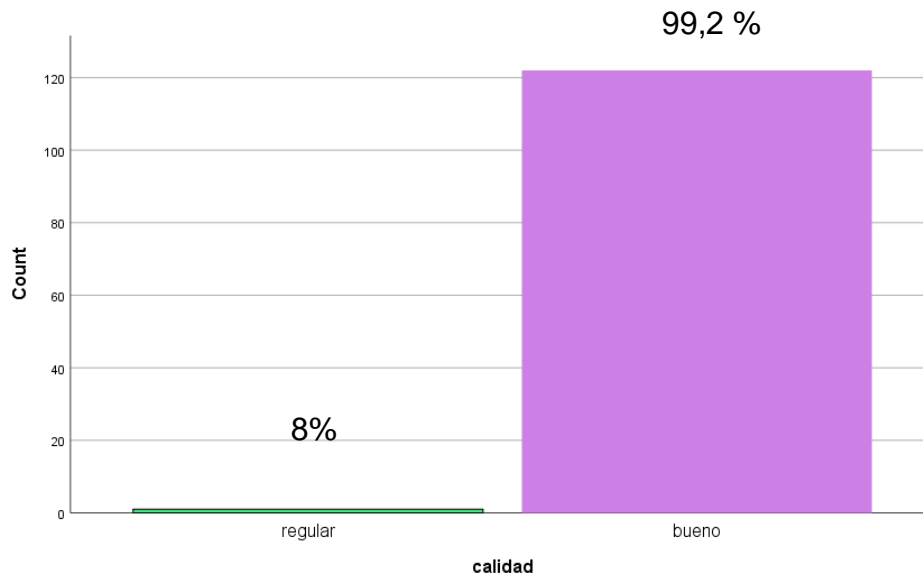
Calidad de atención de las usuarias de Planificación Familiar del Centro Salud Progreso.

		Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Acumulado Porcentaje
Válido	Regular	1	,8	,8	,8
	Bueno	122	99,2	99,2	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de cuestionario de calidad de atención

Figura 08

Calidad de atención de las usuarias de Planificación Familiar del Centro Salud Progreso



Interpretación en la tabla 08 y Figura 08 se aprecia que la calidad de atención brindada a las usuarias de planificación familiar es buena con un 99,2 % y un 8% regular con respecto al servicio recibido.

Tabla 09

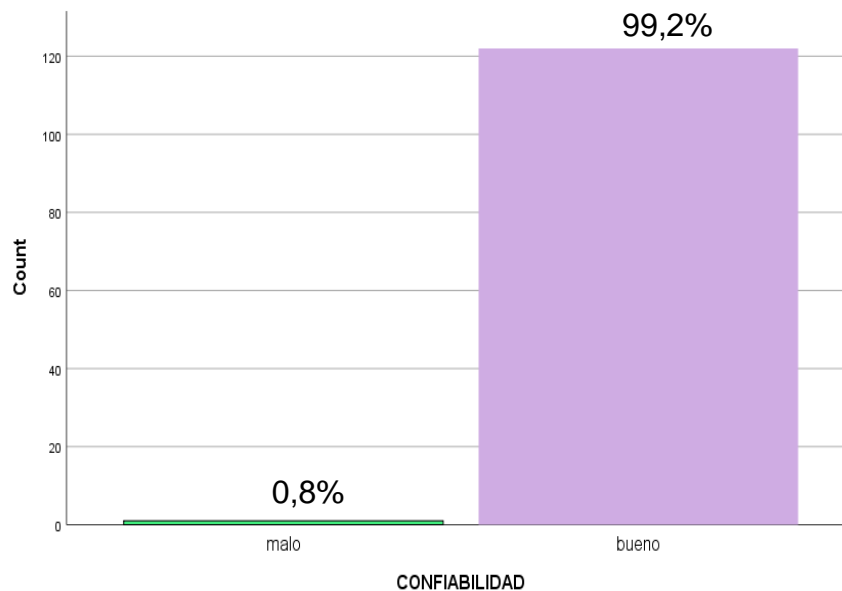
Calidad de atención en su dimensión confiabilidad en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso.

	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Acumulado Porcentaje
Malo	1	,8	,8	,8
Válido Bueno	122	99,2	99,2	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de cuestionario de calidad de atención.

Figura 09

Calidad de atención en su dimensión confiabilidad en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso



Interpretación en la tabla 09 y Figura 09 se aprecia que la calidad de atención en su dimensión confiabilidad es buena para el 99,2% de las usuarias de planificación familiar y malo en un 0,8 % de las usuarias respecto al servicio recibido.

Tabla 10

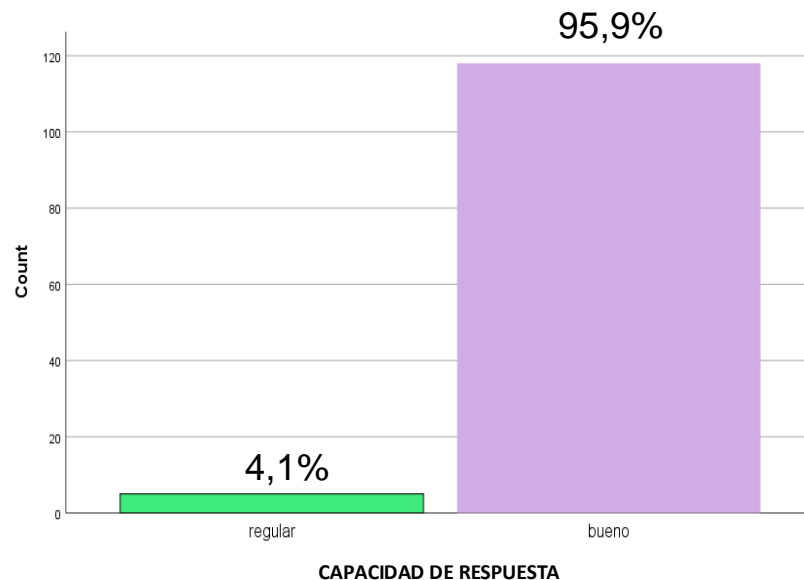
Calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso.

	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Acumulado Porcentaje
Regular	5	4,1	4,1	4,1
Válido Bueno	118	95,9	95,9	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de cuestionario de calidad de atención.

Figura 10

Calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso.



Interpretación en la tabla 10 y Figura 10 se aprecia que la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta es buena para el 95,9% de las usuarias de planificación familiar y regular en un 4,1% de las usuarias respecto al servicio recibido.

Tabla 11

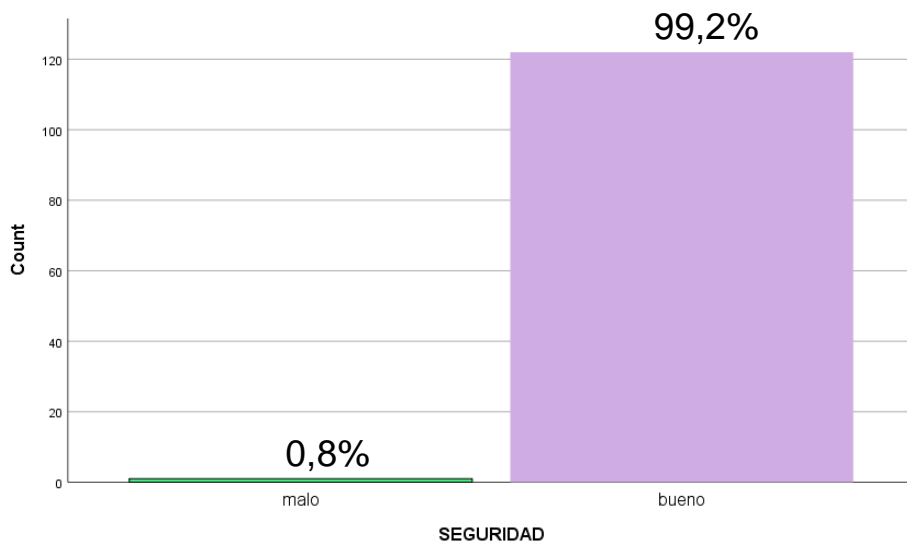
Calidad de atención en su dimensión seguridad en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso.

	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Acumulado Porcentaje
Válido	Malo	1	,8	,8
	Bueno	122	99,2	100,0
	Total	123	100,0	100,0

Fuente: Base de datos de cuestionario de calidad de atención.

Figura 11

Calidad de atención en su dimensión seguridad en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso



Interpretación en la tabla 11 y Figura 11 se aprecia que la calidad de atención en su dimensión seguridad es buena para el 99,2% de las usuarias de planificación familiar y malo en un 0.8% de las usuarias respecto al servicio recibido.

Tabla 12

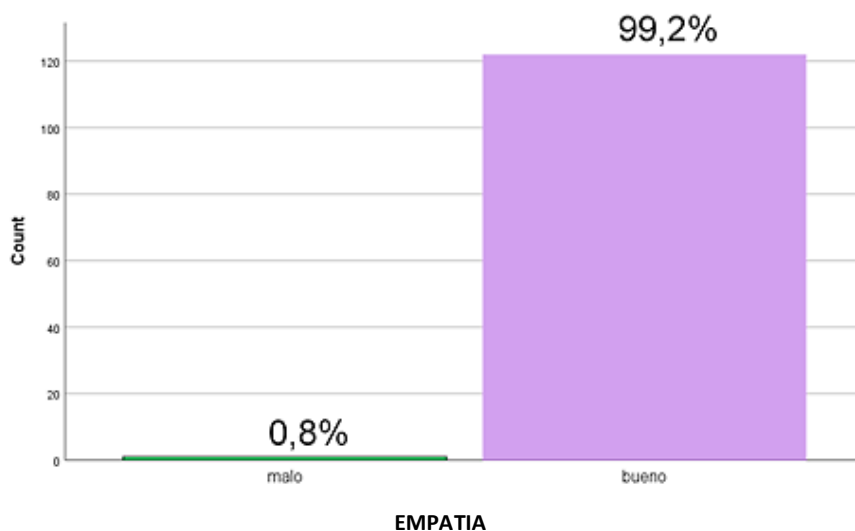
Calidad de atención en su dimensión empatía en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso

	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Acumulado Porcentaje
Válido	Malo	1	,8	,8
	Bueno	122	99,2	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de cuestionario de calidad de atención.

Figura 12

Calidad de atención en su dimensión empatía en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso



Interpretación en la tabla 12 y Figura 12 se aprecia que la calidad de atención en su dimensión empatía es buena para el 99,2% de las usuarias de planificación familiar y malo en un 0.8% de las usuarias respecto al servicio recibido.

Tabla 13

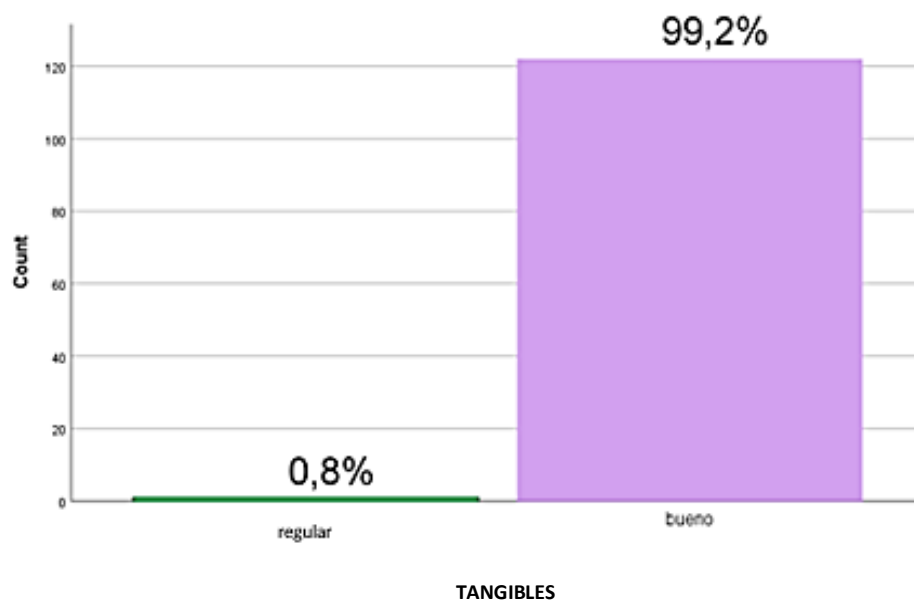
Calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso

	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Acumulado Porcentaje
Regular	1	,8	,8	,8
Válido Bueno	122	99,2	99,2	100,0
Total	123	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de cuestionario de calidad de atención.

Figura 13

Calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Progreso



Interpretación en la tabla 13 y Figura 13 se aprecia que la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles es buena para el 99,2% de las usuarias de planificación familiar y regular en un 0.8% de las usuarias respecto al servicio recibido.

b) Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

i. Comprobación de la hipótesis general

1. Formulación de hipótesis

Hipótesis de estudio (H1)

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso – Chimbote, enero – marzo 2023.

Hipótesis Nula (H₀)

No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso – Chimbote, enero – marzo 2023.

2. Nivel de significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$

3. Elección de la prueba estadística

Se utilizó la prueba estadística chi- cuadrado a un nivel de significación $\alpha = 0,05$, un grado de libertad de 1 y chi- cuadrado critico $\chi^2 = 3,845$.

4. Estimación de p valor = $0,000 < 0,05$

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significado asintótico (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	699,459 ^a	550	,000
Índice de probabilidad	333,313	550	1,000
Asociación lineal por lineal	12,343	1	,000
N de casos válidos	123		
a. 598 celdas (100,0%) tienen un recuento esperado inferior a 5. El recuento mínimo esperado es ,01			

Fuente elaborada por las investigadoras

5. Toma de decisión: $p < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos hipótesis de estudio: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso – Chimbote, enero – marzo 2023.

ii. Comprobación de la hipótesis específica 1

H_1 = Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

H_0 = No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significado asintótico (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	345,385 ^a	220	,000
Índice de probabilidad	163,984	220	,998
Asociación lineal por lineal	1,421	1	,233
N de casos válidos	123		
a. 253 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.			

Fuente elaborada por las investigadoras

Análisis e interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio, luego es posible concluir que aun nivel de significancia 0,05; existe una relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

iii. Comprobación de la hipótesis específica 2

H1= Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

HO= No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 202

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significado asintótico (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	233,006 ^a	220	,000
Índice de probabilidad	171,172	220	,994
Asociación lineal por lineal	9,453	1	,002
N de casos válidos	123		
a. 253 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.			

Fuente elaborada por las investigadoras

Análisis e interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio, luego es posible concluir que aun nivel de significancia 0,05; existe una relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

iv. Comprobación de la hipótesis específica 3

H1= Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

HO= No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar En El Centro De Salud Progreso, Chimbote, Enero – marzo 2023.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significado asintótico (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	233,908 ^a	176	,000
Índice de probabilidad	117,077	176	1,000
Asociación lineal por lineal	7,050	1	,008
N de casos válidos	123		
a. 207 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.			

Fuente elaborada por las investigadoras

Análisis e interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio, luego es posible concluir que aun nivel de significancia 0,05; existe una relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

v. Comprobación de la hipótesis específica 4

H1= Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

HO= No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significado asintótico (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	186,886 ^a	132	,000
Índice de probabilidad	131,288	132	,501
Asociación lineal por lineal	18,619	1	,000
N de casos válidos	123		
a. 161 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.			

Fuente elaborada por las investigadoras

Análisis e interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio, luego es posible concluir que aun nivel de significancia 0,05; existe una relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

vi. Comprobación de la hipótesis específica 5

H1= Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023

HO= No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significado asintótico (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	390,020 ^a	198	,000
Índice de probabilidad	132,678	198	1,000
Asociación lineal por lineal	5,794	1	,016
N de casos válidos	123		
a. 230 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.			

Fuente elaborada por las investigadoras

Análisis e interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio, luego es posible concluir que aun nivel de significancia 0,05; existe una relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

En la actualidad la calidad de atención es un tema relevante para el sistema de salud, pues se aborda desde la satisfacción del usuario como indicador de dicha calidad, así mismo los usuarios son pieza clave para verificar si los servicios de salud son de calidad pues son ellos quienes expresan su participación al mostrarnos su valoración y percepción de los servicios brindados.

Los hallazgos de este estudio, demuestran la relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar. Resultado que concuerda con Mero L, Zambrano M, Bravo M.³, Mashal M, Razek A, Gamila G.⁴, Gebreyesus A.⁶ y Príncipe Y.¹³, quienes concluyeron en sus investigaciones que sí existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Del mismo modo Dueñas K.⁷ obtuvo como resultados entre variables y dimensiones que se evidencia que la calidad de atención y satisfacción del usuario están relacionados directamente con un 91.7%. Así también un estudio de Velásquez N.¹⁴ según la prueba de Chi Cuadrado encontró relación entre la calidad de atención y las dimensiones de satisfacción, pese a tener enfoques distintos se puede notar similitud con nuestra investigación.

Paredes C.⁸ en su estudio nos menciona que la calidad de atención en su dimensión confiabilidad está correlacionada significativamente con la satisfacción del usuario externo coincidiendo con nuestro estudio donde se demuestra que existe una relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, a pesar de ser estudios con distinto poblacional.

Así mismo Torres R.¹¹ nos indica en su estudio que su población en un 56,2 % se encuentran satisfechos con la dimensión fiabilidad, lo cual se puede comparar con nuestro estudio que la calidad de atención en su dimensión confiabilidad es buena para el 99,2% de las usuarias de planificación familiar. Por lo contrario, nuestro estudio difiere con Jaramillo E, Faraba G, Falcón R⁵ y Valenzuela G.¹⁰ pues ellos en sus resultados muestran que una de las dimensiones donde existe mayor grado de insatisfacción de los usuarios fue la fiabilidad con un 28,00% de usuarias que no alcanzan sus expectativas para su atención, ello pudo haber sido porque su grupo poblacional fue más extenso a comparación del nuestro que fue más específico.

Así mismo en nuestro estudio se identificó la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar, resultado que coincide con la investigación de Paredes C.⁸ quién nos mencionó en su estudio que la capacidad de respuesta está correlacionada significativamente con la satisfacción del usuario externo. Casachagua D.⁹ quién trabaja en su estudio a la dimensión capacidad de respuesta como Dimensión Información nos menciona que un 39,3 % de usuarios se encontraban satisfechos, coincidiendo con Jaramillo E, Faraba G, Falcón R.⁵ quiénes dan como resultado que la capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, estudios que difieren con la investigación de Torres R.¹¹, Huamán A.¹⁵, Valenzuela G.¹⁰ y el nuestro, pues Torres R.¹¹ nos dice que un 57,7% se encuentran satisfechos con dicha dimensión, Huamán A.¹⁵ quién obtuvo como resultado información recibida ($p = 0.000$), Valenzuela G.¹⁰

menciona que la capacidad de respuesta es una de las dimensiones de la calidad con mayor satisfacción en un 77,5% coincidiendo tales autores con nuestro estudio pues la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta es buena para el 95,9% de las usuarias de planificación familiar.

Jaramillo E, Faraba G, Falcón R⁵ nos mencionan en su estudio que una de las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de Consulta Externa fue la seguridad, a diferencia de Casachagua D.⁹ quién nos dice que en la dimensión Privacidad el 69% de usuarios se encuentran satisfechos, así también Valenzuela G.¹⁰ obtuvo como resultado que una de sus dimensiones con mayor satisfacción fue la seguridad con 78,0%, de igual forma Huamán A.¹⁵ en su investigación mostró la relación significativa que existe entre la dimensión seguridad de la calidad con la satisfacción con un p valor 0.027, lo cual al contrastar con nuestro estudio se relacionan pues en dicha dimensión obtuvimos un p valor = 0,000.

Valenzuela G.¹⁰ nos dice que una de las dimensiones de calidad que tiene mayor satisfacción fue la Empatía con 80,13%, estudio que coincide con Cerna M.¹² quién trabajó a la Empatía como dimensión Humana con una satisfacción del 72,1% y el nuestro dónde la calidad de atención en su dimensión empatía es buena para el 99,2% de las usuarias de planificación familiar, estudios que demuestran que el personal de salud en general tiene un buen trato humano con los usuarios que van a consulta. Pese a ello, Jaramillo E, Faraba G, Falcón R⁵ nos dice que una de las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de Consulta Externa fue la empatía, dicha diferencia

pudo haber sido posible porque ésta última investigación se realizó en Ecuador mientras que los estudios antes mencionados se realizaron en Perú.

Por último respecto a la dimensión aspectos tangibles en nuestro estudio se demostró que existe una relación significativa de dicha dimensión con la satisfacción de las usuarias de planificación familiar, resultado que concuerda con los estudios de Valenzuela G.¹⁰ donde los aspectos tangibles tienen una satisfacción del 76,0%, así también el autor Cerna M.¹² quién menciona a los aspectos tangibles como la dimensión entorno con 76,0% mostrando satisfacción de los usuarios, a diferencia de los autores Jaramillo E, Faraba G, Falcón R⁵ quiénes consideraron a la tangibilidad como parcialmente satisfecho.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023, con un valor de chi-cuadrado $\chi^2 = 699,459$ y p valor = 0,000.
2. Se identificó la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023, con un valor de chi-cuadrado $\chi^2 = 345,385$ y p valor = 0,000.
3. Se identificó la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023, con un valor de chi-cuadrado $\chi^2 = 233,006$ y p valor = 0,000.
4. Se identificó la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023, con un valor de chi-cuadrado $\chi^2 = 233,908$ y p valor = 0,000.
5. Se identificó la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023 con un valor de chi-cuadrado $\chi^2 = 186,886$ y p valor = 0,000.
6. Se identificó la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión tangibles y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar

en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023 con un valor de chi-cuadrado $\chi^2 = 390,020$ y p valor = 0,000.

SUGERENCIAS

1. A la dirección del Centro de Salud Progreso, que pueda elaborar sus planes integrados de capacitación. Las capacitaciones deben ser programadas, presupuestadas, ejecutadas y evaluadas. Con ello se busca contribuir a que el personal de salud sea altamente competente y pueda reflexionar críticamente sobre lo que se hace, los procedimientos realizados y los instrumentos utilizados.
2. A las obstetras, quiénes son las responsables de la programación de las citas en el consultorio de planificación familiar, que sigan respetando el horario programado y orden de llegada de las usuarias, de igual forma que se les brinde un horario de atención conveniente para ellas, para que así se encuentren satisfechas con el servicio brindado.
3. A las obstetras, que optimicen su sistema de información, con la finalidad de dar a conocer los beneficios con que cuentan las usuarias que sean atendidas por el consultorio de planificación familiar, pues se les debe resolver la necesidad por la cual acudieron a dicho centro de salud.
4. A las obstetras, que continúen con el buen desarrollo de su habilidad comunicativa, y de esa manera se siga estableciendo ese vínculo fluido obstetra – usuaria, y se tenga la confianza al momento de su atención.
5. Al jefe de establecimiento, que se brinde charlas con personal capacitado que ayude a su personal de salud en el desarrollo de sus habilidades sociales para el buen trato, un lenguaje claro y sencillo, con las usuarias que acudan al Centro de Salud.

6. Al Ministerio de Salud, que se siga haciendo responsable de formular, proponer, coordinar, conducir, evaluar y supervisar la implementación de la política sectorial relacionada a la organización, gestión y funcionamiento de la prestación de servicios de salud, así como al acceso a la atención, al aseguramiento, a la infraestructura, a las tecnologías sanitarias y al desarrollo de los recursos humanos en salud.

De igual manera a que realice un monitoreo de forma periódica y estricta respecto a los niveles de satisfacción en las usuarias en base a la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo, establecido según la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización mundial de la salud [Internet]. 2023. Calidad de la atención. [citado 20 de enero de 2023]; [1 pantalla]. Disponible de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Huaranga L. Percepción De La Calidad Y Nivel De Satisfacción De Las Usuarías De Planificación Familiar En Tiempos De Covid 19 - Huamachuco, 2022; (título profesional) Perú, Universidad Roosevelt 81 p. Disponible de: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/927/TESIS%20%20HUARANGA-LOPINTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Mero L, Zambrano M, Bravo M. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas – Cuba. Revista Espacios. 2021; Vol. 42 (02). Disponible de: <https://revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>.
4. Mashal M. Women’s Satisfaction Regarding Quality of Family Planning Services at Maternal and Child Health Centers [Internet]. Menoufia Nursing Journal Faculty of Nursing Menoufia University.2022[citado 21 de Enero 2023];13P Disponible de: https://menj.journals.ekb.eg/article_245474_5204ebddc82621b6a107fc82a694a66f.pdf
5. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente

Ambato). 593 Digital Publisher CEIT. 2020; 5(6-1), 4-23. Disponible de:
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>

6. Gebreyesus A. Determinantes de la satisfacción del cliente con los servicios de planificación familiar en los centros de salud pública de la ciudad de Jijjiga, Etiopía oriental. Escuela de Salud Pública, Departamento de Epidemiología, Universidad de Mekelle: Etiopía;2019.10p. Disponible de: <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4475-5>
7. Dueñas, K. Calidad de atención y satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo (Maestría). Perú: Universidad Cesar Vallejo;2021.97p. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73151/Ccenchcho_DK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN. 2020;9(1)14
<http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
9. Casachagua D. Satisfacción De Los Usuarios Atendidos En Consulta Externa De Planificación Familiar Del Centro De Salud De Chilca, Julio, Agosto Y Setiembre, 2018 [tesis título en Internet]. Huancayo: Universidad Privada De Huancayo Franklin Roosevelt,2019 [citado 21 de abril de 2020]. 89p. Disponible de: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/147/1.1-Informe-Tesis-Planificacion-familiar-Jurados.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

10. Valenzuela, G. Calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, junio. (Tesis Post Grado). Perú: Universidad Cesar Vallejo;2018.72p. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29987/valenzuela_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Torres S, Rojas C. Gado de Satisfacción de usuarias en el Consultorio de Consejería de Planificación Familiar en el Hospital Docente Materno Infantil [Tesis Título] Cerro De Pasco – Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión;2017.86p. Disponible de: <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/919/1/TORRES.pdf>
12. Cerna M. Relación de la Satisfacción con la Calidad de Atención Programa de Planificación Familiar, Centro de Salud de Nicrupampa, Huaraz, 2016[tesis Maestría en Internet]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo,2016[citado 21 de enero de 2017].83p Disponible de: https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4857/T033_08688406_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Príncipe Y. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022 (Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud). Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022. 72p. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98358/Pr%20adncipe_AYF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed

14. Velásquez N. Grado de Satisfacción de las usuarias y la Calidad de atención brindada en el Consultorio de Obstetricia. Centro Salud Progreso-Chimbote, 2021 (Tesis para optar el Grado Académico de Doctora en Salud Pública). Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2021. 91p. Disponible de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25506/SATISFACCION_USUARIAS_VELASQUEZ_CARRASCO_NINIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Huamán A. Calidad de atención y continuidad a la asistencia al programa de salud sexual reproductiva: Puesto de Salud Nicolás Garatea-Nuevo Chimbote ((Maestría). Perú: Universidad San Pedro; 2017. 49p. Disponible de: http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13143/Tesis_62789.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Lee SJ, Walter LC. Quality indicators for older adults: preventing unintended harms. *JAMA*. 2011; 13(306): 1481-1482. doi:10.1001/jama.2011.1418
17. Deming WE. A qualidade e o consumidor. En *Qualidade: A revolução da Administração*. Rio de Janeiro. Editora Marques Saraiva S.A. 1990; pp.124-135.
18. Parasuraman, A., V. A., Zeithaml y L. L. Berry. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* (49): 41–50. 1985.

19. Boulding, E., A. Kalra, R. Staelin y V. A. Zeithaml. A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research* (30): 7–27. 1993.
20. Simmons, D. E. Field service management: A classification scheme and study of server flexibility, Doctoral dissertation, State University of New York at Binghamton. 2001.
21. Ham, C. L. W. Johnson, A. Weinstein, R. Plank y P. Johnson. Gaining competitive advantage: Analyzing the gap between expectations and perceptions of service quality. *International Journal of Value-Based Management* (16): 197–203. 2003.
22. Ministerio de salud. Plan de satisfacción del usuario externo. Resolución Directoral;2021. Disponible de: <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>
23. González, J. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las. Libro (2010). Disponible de: https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/CL796/1/satisfaccion_usuarios_juan_jose_calva_gonzalez.pdf
24. Jara, A. Calidad de Atención de los Profesionales y Satisfacción de los Usuarios del Puesto de Salud Zapata, Distrito de Santa María; 2017. Maestría, 66p. Disponible de: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3074/ALESSANDRA%20GIULIANA%20JARA%20NICOLAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

25. Cepero Morales R, Caballería Pérez F, Ojeda de Pedro J, Olazábal Alfonso A. Consideraciones sobre el control de la calidad en la atención hospitalaria. Archivo Médico de Camagüey [Internet]. 2009;13(1). Disponible de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211116124017>
26. Gutiérrez A. La calidad en el servicio. Revista Enfermería IMSS[Internet]. 2004; 12 (1): 1-2. Disponible de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2004/eim041a.pdf>
27. Duque Oliva E. J, Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVADOR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales [Internet]. 2005;15(25):64-80. Disponible de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
28. Bernal C. Metodología de la Investigación. 2010. 3º Edición. Editorial. Pearson Educación.
29. Supo J. Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la Investigación para Las Ciencias de la Salud. 2012. Editorial CreateSpace Independent Publishing Platform.
30. Hernández R. Metodología de la investigación científica. 2014. 6ª Edición. Editorial. Mac Gran Hill.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Anexo 02. Consentimiento Informado

Anexo 03. Instrumentos

Anexo 04. Constancia de similitud de la tesis

Anexo 05. Acta de defensa de tesis

Anexo 06. Nota biográfica

Anexo 07. Autorización de publicación digital y D.J. del Trabajo de Investigación

Anexo 08. Validación del (de los) instrumento (s) por jueces

Anexo 09. Otros

Anexo 01. Matriz de consistencia

TÍTULO: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR. CENTRO DE SALUD PROGRESO, CHIMBOTE-2023”

PROBLEMA General y Específico	OBJETIVOS General y Específico	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
<p>-Problema General. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023?</p> <p>Problemas Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, 	<p>Objetivo General.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso – Chimbote, enero – marzo 2023. <p>Objetivos Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023. Identificar la relación que existe 	<p>Hipótesis General (H1) Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso – Chimbote, enero – marzo 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión confiabilidad y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023. Existe relación significativa entre la calidad de 	<p>Variable 1: Calidad de atención del servicio de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Confiabilidad ❖ Capacidad de respuesta ❖ Seguridad ❖ Empatía ❖ Tangibles 	<p><u>CONFIABILIDAD</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Orientación adecuada para llegar al consultorio. Atención en el horario programado. Respeto por el orden de llegada para recibir la atención. Historia clínica disponible Horario de atención conveniente <p><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Tiempo de espera adecuado para la atención Rápida entrega del método anticonceptivo Facilidad de entrega de método anticonceptivo Accesibilidad a la entrega del método anticonceptivo Privacidad durante su atención Profesional brinda información clara <p><u>SEGURIDAD</u></p>	<p>NIVEL Y TIPO DE INV. El nivel de investigación será Relacional. El tipo de investigación será cuantitativa.</p> <p>DISEÑO DE INV. El diseño que se utilizará en el presente estudio será No experimental - Transversal</p> <p>ESQUEMA</p> <pre> graph LR M --- V1 M --- V2 </pre> <p>Dónde M: población de muestra V1: calidad de atención V2: satisfacción de las usuarias</p>	<p>UNIVERSO: Todas las mujeres en edad fértil que acuden al servicio de Planificación Familiar</p> <p>POBLACIÓN: 180 usuarias del consultorio de Planificación Familiar cuya atención se realizó durante los meses de enero –marzo 2023 en el Centro de Salud Progreso.</p> <p>MUESTRA: 123 usuarias.</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>

<p>enero – marzo 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023? ○ ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023? ○ ¿Cuál es la relación que existe entre la 	<p>entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023. ○ Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023. 	<p>atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023. ○ Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023. 		<p>12. El profesional resuelve dudas o preguntas en tiempo necesario.</p> <p>13. El profesional de salud que atiende inspira confianza <u>EMPATÍA</u></p> <p>14. Trato con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>15. El profesional de salud muestra interés en la consulta</p> <p>16. Lenguaje comprensible en su atención</p> <p>17. Usuario comprende la explicación brindada por el profesional de salud: insumos, dosis y efectos adversos</p> <p>18. Información sobre la próxima cita a acudir <u>TANGIBLES</u></p> <p>19. Buena señalización que facilita y ubicación del consultorio</p> <p>20. Profesionales de salud suficiente para informar y orientar a pacientes</p> <p>21. Suficientes métodos anticonceptivos necesarios para su atención</p> <p>22. Consultorio y la sala de espera limpios y cómodos</p>	<p>r: La relación probable que existe entre las variables</p>	
--	---	---	--	---	---	--

<p>calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023?</p> <p>o ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión tangibles y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023?</p>	<p>o Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión tangibles y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.</p>	<p>o Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión tangibles y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso. ❖</p>	<p>❖ Expectativas ❖ Percepciones</p>		
--	--	---	---	---	--	--

Anexo 02. Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD NACIONAL

HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO

**LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y
SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL
CENTRO DE SALUD PROGRESO – CHIMBOTE, ENERO – MARZO 2023**

Portales Campos Shirley y Sandoval Morante Carol estudiante de La Universidad Nacional Hermilio Valdizán estamos realizando un proyecto de investigación titulado: Calidad de atención y satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso. El método que se empleará será por medio de una encuesta anónima, con el objetivo de poder recolectar toda la información necesaria que nos va a servir de gran ayuda en el momento de presentar los resultados obtenidos de dicha encuesta. En la cual le pedimos por favor su total colaboración y su consentimiento para poder realizarle la encuesta.

Yo he entendido con exactitud el documento de consentimiento informado por lo cual **AUTORIZO** y consiento que se me realice LA ENCUESTA

.....

Firma de la persona encuestada

**UNIVERSIDAD NACIONAL
OBSTETRICIA**

ESCUELA PROFESIONAL DE

HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO

**LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y
SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL
CENTRO DE SALUD PROGRESO – CHIMBOTE, ENERO – MARZO 2023**

		Nº
Este presente cuestionario Anónimo con el cual se recolectará información acerca de lo que Ud. ha percibido durante la atención de planificación familiar.		
Edad:	Estado Civil: 1) Soltera 2) Casada 3) Conviviente 4) Divorciada	
Grado de Instrucción: 1) Analfabeta 2) Primaria 3) Secundaria 4) Superior	Procedencia: 1. Zona urbana 2. Zona rural	
Ocupación: 1. Ama de casa 2. Estudiante 3. Trabajadora Independiente 4. Trabajadora Dependiente	¿Cuándo acudió al servicio de Planificación Familiar qué método escogió Ud.? 1. Métodos Hormonales (ampolla mensuales, trimestrales, píldoras) 2. Métodos de barrera 3. Implante 4. Método de anticoncepción quirúrgica voluntaria	

CUESTIONARIO ADAPTADO A SERVQUAL MODIFICADO

Para evaluar la Calidad de atención en planificación familiar; califique como usted **HA RECIBIDO** la atención en el consultorio de Planificación familiar. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. Encuesta anónima Cuando usted acudió a su cita de planificación familiar de enero – marzo 2023.

N°	LA CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
CONFIABILIDAD								
1	¿Cuándo usted acudió a su cita recibió orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar?							
2	¿Cuándo usted acudió a su cita de planificación familiar recibió atención en el horario programado?							
3	¿Cuándo usted acudió a su cita de planificación familiar se respetó el orden de llegada?							
4	¿Cuándo usted acudió a su cita de planificación familiar su historia clínica estuvo fácilmente disponible para recibir la atención en el servicio?							
5	¿Cuándo usted acudió a su cita de planificación familiar considera que el horario de atención fue conveniente?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿El tiempo de espera para la atención en planificación familiar fue adecuado?							
7	¿El profesional de salud encargado de planificación familiar se desenvolvió adecuadamente durante la atención?							
8	¿El tiempo durante la consulta en planificación familiar fue el adecuado para poder resolver sus necesidades?							
9	¿La entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado?							

SEGURIDAD							
10	¿Considera usted que tuvo privacidad durante su atención en el consultorio de planificación familiar?						
11	¿Piensa que el profesional de planificación familiar, sabía cuáles eran los métodos anticonceptivos más adecuados y disponibles para su atención?						
12	¿El lenguaje que utilizó el personal de planificación familiar para su atención fue apropiado y suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas?						
13	¿Piensa que la conversación en consulta que tuvo con el personal de salud, fue confidencial?						
EMPATÍA							
14	¿Ud. se sintió respetada y tratada con paciencia en su atención de planificación familiar?						
15	¿El profesional de planificación familiar se preocupó por utilizar lenguaje comprensible en su atención?						
16	¿El profesional de planificación familiar le ofreció suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos?						
17	¿El profesional de planificación familiar repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?						
18	¿El profesional de la salud le dio información correcta sobre su próxima cita para planificación familiar?						
ASPECTOS TANGIBLES							
19	¿Existe buena señalización y ubicación que facilite						

	acceso al consultorio de planificación familiar?							
20	¿El consultorio de planificación familiar cuenta con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los usuarios?							
21	¿El consultorio de planificación familiar cuenta con suficientes métodos anticonceptivos para su atención?							
22	¿El consultorio de planificación familiar y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos para su atención?							

**CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DE LA USUARIA EN EL
CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR**

Para evaluar la satisfacción de atención en planificación Familiar Califique las preguntas que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención en el consultorio de Planificación familiar. Cabe recalcar que es una encuesta anónima.

Inconforme	Poco Conforme	Conforme	Muy conforme
1	2	3	4

N°	PREGUNTA	1	2	3	4
1	¿Había iluminación dentro del consultorio?				
2	¿La sala de espera contaba con asientos suficientes?				
3	¿La sala de espera se veía limpia?				
4	¿El baño estaba de fácil acceso para su uso?				
5	¿El consultorio estaba en orden?				
6	¿El consultorio contaba con afiches sobre planificación familiar y métodos anticonceptivos?				
7	¿El consultorio tenía la puerta abierta durante la consulta?				
8	¿Se veía desde afuera para el consultorio a través de las ventanas?				
9	¿Cómo se sintió con la privacidad e intimidad que le proporcionaron?				
10	¿La obstetra le saludó y se dirigió a usted con nombre al momento de la consulta?				
11	¿Recibió un trato amable de la obstetra?				
12	¿La obstetra le brindó confianza e invito a expresarlo que estaba sintiendo?				
13	¿Cuándo expresó sus preocupaciones la obstetra le prestó atención?				
14	¿La obstetra durante su atención la trato con respeto y amabilidad?				
15	¿La Obstetra le brindo confianza durante la atención?				
16	¿La Obstetra le explico sobre toda la gama de métodos anticonceptivos?				
17	¿La Obstetra aporto en respuesta a sus necesidades?				
18	¿Se le explicó acerca de los efectos secundarios que pueden generar los métodos anticonceptivos?				
19	¿Se le oriento acerca de las fechas en que debe colocarse el método anticonceptivo?				

20	¿Se le oriento acerca de lo que debe de hacer si olvida colocarse el método en la fecha indicada?				
-----------	---	--	--	--	--



FACULTAD DE OBSTETRICIA
Dirección de la Unidad de Investigación

Constancia N° 22-2023- DuI -FObst-UNHEVAL.

Dra. Ibeth Figueroa Sánchez
Decana de la Facultad de obstetricia

Ref. Proveído digital N° 290-2023-UNHEVAL/FObst-D.

Directora de la Unidad de Investigación - Facultad de Obstetricia
Dra. María del Pilar Melgarejo Figueroa

CONSTANCIA DE APTO

La unidad de Investigación de la Facultad de obstetricia emite la presente constancia de Anti-plagio, aplicando programa TURNITIN, la cual reporta 29%.

Alumnas: PORTALES CAMPOS, SHIRLEY YANALÍ
SANDOVAL MORANTE, CAROL LILIANA

Tema: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS DE
PLANIFICACIÓN FAMILIAR. CENTRO DE SALUD PROGRESO,
CHIMBOTE-2023.

Asesor: Dr. Pio TRUJILLO ATAPOMA

Fecha: 20.JUN.2023.

Atentamente,

Dra. C.S. María del Pilar Melgarejo Figueroa
Directora de la Unidad de Investigación
Facultad de Obstetricia

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR. CENTRO DE SALUD PROGRESO,

AUTOR

Portales Campos, Shirley Yanal Sandoval Morante, Carol Liliana

RECUENTO DE PALABRAS

16915 Words

RECUENTO DE CARACTERES

90124 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

111 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.2MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 20, 2023 6:06 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 20, 2023 6:08 PM GMT-5**● 29% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 25% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO MALDIZAN" - HUAMULCO
FACULTAD DE OBSTETRICIA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dra. Mariana del Pilar Melgarejo Figueroa
DIRECTORA



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

Huánuco - Perú

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N°099-2019-SUNEDU/CD



FACULTAD DE OBSTETRICIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

En la ciudad Universitaria, en el distrito de Pillcomarca-Huánuco; siendo las 10:30 hrs., del día sábado 15 de julio del 2023, a través de la plataforma Cisco Webex- Facultad de Obstetricia (Sala de sustentación virtual), mediante el Link <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=m2e19f7cb17e6be3407a234dc5085e362>, de acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos de la UNHEVAL, la bachiller **Shirley Yanalí PORTALES CAMPOS**, procedió al acto de Defensa de su Tesis titulado: "**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR.CENTRO DE SALUD PROGRESO, CHIMBOTE-2023**", ante los miembros del Jurado de Tesis, estando conformado por los siguientes docentes:

Presidente: Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ
 Secretaria: Dra. Ibeth Catherine FIGUEROA SANCHEZ
 Vocal: Mg. Rosario Del Pilar DE LA MATA HUAPAYA

Y, el asesor de tesis: Dr. Pio TRUJILLO ATAPOMA

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del jurado y público. Se dio por concluido el acto de defensa de tesis; donde cada miembro del Jurado procedió a calificar.

Asimismo, el Jurado planteó a la tesis las siguientes observaciones:

.....

Obteniendo en consecuencia la nota cuantitativa de: Dieciseis (16) y cualitativa de: Buena, por lo que se declara Aprobada
 (Aprobado o desaprobada)

Los miembros del Jurado, firman la presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 11:15 horas del día 15 de julio del 2023.

Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ
 PRESIDENTE

Dra. Ibeth Catherine FIGUEROA SANCHEZ
 SECRETARIA

Mg. Rosario Del Pilar DE LA MATA HUAPAYA
 VOCAL

Leyenda:
 Excelente: 19 y 20
 Muy bueno: 17 y 18
 Bueno: 14 a 16
 Desaprobado: < 14



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
 Huánuco - Perú



LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N°099-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE OBSTETRICIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

En la ciudad Universitaria, en el distrito de Pillcomarca-Huánuco; siendo las 10:30 hrs., del día sábado 15 de julio del 2023, a través de la plataforma Cisco Webex- Facultad de Obstetricia (Sala de sustentación virtual), mediante el Link <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=m2e19f7cb17e6be3407a234dc5085e362>, de acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos de la UNHEVAL, la bachiller **Carol Liliana SANDOVAL MORANTE**, procedió al acto de Defensa de su Tesis titulado: "**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR.CENTRO DE SALUD PROGRESO, CHIMBOTE-2023**", ante los miembros del Jurado de Tesis, estando conformado por los siguientes docentes:

Presidente: Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ
 Secretaria: Dra. Ibeth Catherine FIGUEROA SANCHEZ
 Vocal: Mg. Rosario Del Pilar DE LA MATA HUAPAYA

Y, el asesor de tesis: Dr. Pio TRUJILLO ATAPOMA

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del jurado y público. Se dio por concluido el acto de defensa de tesis; donde cada miembro del Jurado procedió a calificar.

Asimismo, el Jurado planteó a la tesis las siguientes observaciones:

.....

Obteniendo en consecuencia la nota cuantitativa de: Dieciseis (16) y cualitativa de: Buena, por lo que se declara Aprobada
 (Aprobado o desaprobada)

Los miembros del Jurado, firman la presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 11:15' horas del día 15 de julio del 2023.

 Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ
 PRESIDENTE

 Dra. Ibeth Catherine FIGUEROA SANCHEZ
 SECRETARIA

 Mg. Rosario Del Pilar DE LA MATA HUAPAYA
 VOCAL

Leyenda:
 Excelente: 19 y 20
 Muy bueno: 17 y 18
 Bueno: 14 a 16
 Desaprobado: < 14

Anexo 06. Nota biográfica

Shirley Yanali Portales Campos

Mi nombre es Shirley Yanali Portales Campos, nací el 17 de marzo de 1995 en la ciudad de Chimbote (región Ancash, provincia del Santa, Perú). Tengo 28 años. Mis estudios los realicé en la ciudad de Chimbote, el nivel primario en el colegio Ex 314, el nivel secundario en la Institución Educativa Mundo Mejor y mis estudios superiores en la Universidad San Pedro, la carrera profesional de Obstetricia. Provengo de una familia donde se me inculcaron buenos valores, por nombrar algunos de ellos: respeto, solidaridad, responsabilidad, empatía y muchos más. Dentro de los hechos que marcaron mi vida, fueron la muerte de mis abuelos y mi tío. Al finalizar los estudios de mi carrera, en la universidad logré ocupar el tercer puesto de mi promoción, varios años estuve becada y siempre traté de mantener mis buenas calificaciones. El ser buena alumna me abrió paso a ser parte de investigaciones importantes de concursos internos que se realizaban en la universidad, además de lograr premios, como el permitirme hacer visitas al Instituto Materno Perinatal en la ciudad de Lima para así acrecentar mis conocimientos de la carrera y tener la experiencia de convivir con obstetras reconocidas además de estudiantes de Obstetricia de la Universidad San Marcos. Todos esos hechos siempre forman parte de mi día a día por lo cual me siento motivada y con ganas de desarrollarme pronto como profesional.

Carol Liliana Sandoval Morante

Carol Liliana Sandoval Morante, nací en Chimbote el 27 de abril de 1998, crecí en Lambayeque en un pueblo llama Túcume donde realicé mis estudios primarios y secundarios. A los 16 años regresé a Chimbote para estudiar Obstetricia en la Universidad San Pedro.

Actualmente bachiller en obstetricia y me encuentro realizando un curso de titulación en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán para el título de Obstetra también formo parte del voluntariado del Colegio de Obstetras.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	X	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	
-----------------	---	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	OBSTETRICIA
Escuela Profesional	OBSTETRICIA
Carrera Profesional	OBSTETRICIA
Grado que otorga	-----
Título que otorga	OBSTETRA

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	-----
Nombre del programa	-----
Título que Otorga	-----

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	-----
Grado que otorga	-----

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	Portales Campos Shirley Yanalí							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	915167328
Nro. de Documento:	73201974					Correo Electrónico:	Shirleyportales17@hotmail.com	

Apellidos y Nombres:	Sandoval Morante Carol Liliana							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	960605175
Nro. de Documento:	72562899					Correo Electrónico:	carolmorante@hotmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO					
Apellidos y Nombres:	Trujillo Atapoma Pío			ORCID ID:	https://orcid.org/0000-0002-4018-7661			
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	22432324

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	Dra. MANRIQUE DE LARA SUAREZ Digna Amabilia
Secretario:	Dra. FIGUEROA SANCHEZ Ibeth Catherine
Vocal:	Mg. DE LA MATA HUAPAYA Rosario Del Pilar
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	Mg. SOTO RUEDA Ana María

5. Declaración Jurada: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i>
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR. CENTRO DE SALUD PROGRESO, CHIMBOTE-2023
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: <i>(tal y como está registrado en SUNEDU)</i>
TITULO PROFESIONAL DE OBSTETRA
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

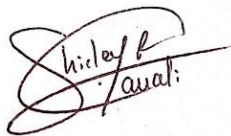



Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: <i>(Verifique la Información en el Acta de Sustentación)</i>			2023			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i>	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención	
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)			
Palabras Clave: <i>(solo se requieren 3 palabras)</i>	atención en salud		calidad de atención		satisfacción del usuario	
Tipo de Acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)			
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:			

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i>	SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres: PORTALES CAMPOS SHIRLEY YANALI DNI: 73201974	Huella Digital	
Firma: 		
Apellidos y Nombres: SANDOVAL MORANTE CAROL LILIANA DNI: 72562899	Huella Digital	
Firma:		Huella Digital
Apellidos y Nombres: DNI:		
Fecha: 16/07/2023		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.

Anexo 08. Validación del (de los) instrumento (s) por jueces

PROMEDIO DE VALORACIÓN

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente buena b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy

Nombres Y Apellidos:

DNI N°:

Dirección Domiciliaria:

Título Profesional:

Grado Académico:

Mención:

Fecha y Lugar: Chimbote, 2023

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

Calidad de atención y satisfacción de usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote.

Nombre del instrumento

motivo de evaluación:

La relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso – Chimbote, enero – marzo 2023.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					
4. Organización	Existe una organización lógica																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																											
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																											
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																											
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																											
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																											

PROMEDIO DE VALORACIÓN

98

OPINIÓN DE APPLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Y Apellidos: Victor Evaristo Suarez Falla.

DNI N°: 46430542.

Dirección Domiciliaria: Pje San Martín 12 15 G 31 - Miraflores.
III Zona.

Título Profesional: Médico Cirujano.

Grado Académico: Médico Cirujano

Mención: Médico Ecografista (Diplomado).


Victor E. Suarez Falla
MEDICO CIRUJANO-ECOGRAFISTA
CMP 094535

Fecha Y Lugar: Chimbote, 03 de Marzo, 2023

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO**

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

Calidad De Atención Y Satisfacción De Las Usuaris De Planificación Familiar En El Centro De Salud Progreso, Chimbote.

Nombre del instrumento

motivo de evaluación:

La Relación Que Existe Entre La Calidad De Atención Y Satisfacción De Las Usuaris De Planificación Familiar En El Centro De Salud Progreso – Chimbote, Enero – Marzo 2023.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO**

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

Calidad De Atención Y Satisfacción De Las Usuaris De Planificación Familiar En El Centro De Salud Progreso, Chimbote.

Nombre del instrumento

motivo de evaluación:

La Relación Que Existe Entre La Calidad De Atención Y Satisfacción De Las Usuaris De Planificación Familiar En El Centro De Salud Progreso – Chimbote, Enero – Marzo 2023.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X
4. Organización	Existe una organización lógica																					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					X
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN

89

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Y Apellidos: Lenny Petronila Vergara Sanchez


DNI N°: 32962351

Dirección Domiciliaria: Jr. Estudiantes M2 K Lr 28 Miramar Bajo

Título Profesional: Licenciada en Obstetricia

Grado Académico: Licenciada

Mención: Especialidad en Salud Familiar

MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD PACIFICO NORTE - C.S. MIRAFLORES ALTO

Lenny P. Vergara Sanchez
OBSTETRA - COP15348

Fecha Y Lugar: Chimbote, 2023

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE

EXPERTO

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

Calidad De Atención Y Satisfacción De Las Usuaris De Planificación Familiar En El Centro De Salud Progreso, Chimbote.

Nombre del instrumento

motivo de evaluación:

La Relación Que Existe Entre La Calidad De Atención Y Satisfacción De Las Usuaris De Planificación Familiar En El Centro De Salud Progreso – Chimbote, Enero – Marzo 2023.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica																					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					X
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN

87

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Y Apellidos: *Caroline Stepany Aguirre Torres*



DNI N°: *73460462*

Dirección Domiciliaria: *Unicreteo 23-26 (Nuo. Chimbote)*

Título Profesional: *Lic. Obstetricia*

Grado Académico: *Licenciada*

Mención: *Licenciada*


Obs. Caroline S. Aguirre Torres
COP: 41615

Fecha Y Lugar: Chimbote, *27 febrero* 2023

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO**

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

Calidad De Atención Y Satisfacción De Las Usuaris De Planificación Familiar En El Centro De Salud Progreso, Chimbote.

Nombre del instrumento

motivo de evaluación:

La Relación Que Existe Entre La Calidad De Atención Y Satisfacción De Las Usuaris De Planificación Familiar En El Centro De Salud Progreso – Chimbote, Enero – Marzo 2023.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica															X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																	X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

Anexo 09. Otros

Carta de aceptación por parte de la directiva del Centro de Salud Progreso



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

OFICIO N° 341 -2023- CENTRO DE SALUD PROGRESO/JEF/CH

A : DIRECTORA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

DE : MC.GISELLE GUADALUPE ZUÑIGA PRINCIPE
MEDICO JEFE DEL CENTRO DEL SALUD PROGRESO

ASUNTO : ACEPTACION PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION

FECHA : Chimbote, 16 de Junio 2023

Por medio de la presente me dirijo a su despacho a fin de saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que se ha otorgado la autorización a las estudiantes de la facultad de Ciencias de la salud de la Universidad HERMILIO VALDIZAN de Huánuco, Srtas. SHIRLEY YANALI PORTALES CAMPOS Y CAROL LILIANA SANDOVAL MORANTE; para la realización de su proyecto de investigación titulado “CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE USUARIAS DE PLANIFICACION FAMILIAR. CENTRO DE SALUD PROGRESO - CHIMBOTE 2023”

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD PACIFICO NORTE
CENTRO DE SALUD PROGRESO
[Signature]
M.C. Giselle G. Zuniga Principe
CMP. 39321
JEFATURA

Cc. Archivo
GGZP/etaf

Fotos haciendo las encuestas en el Centro de Salud Progreso



