



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL
CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DE POSTA
DE SUNAMPE EN EL AÑO 2018**

PRESENTADO POR:

MARTINEZ SARAVIA JOSE ALBERTO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Y
COMUNITARIA CON MENCIÓN EN GERENCIA
EN SALUD**

ASESOR:

DR. CAMPOS MARTINEZ, JOSE JORGE

CODIGO ORCID: 000-003-4338-8941

CHINCHA - ICA – PERÚ, 2018.

Dedicatoria

A mi familia, por impulsarme a no rendirme y ser mi factor motivacional en este camino del desarrollo de esta investigación y mi principal fuente de energía para continuar.

José

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por la bendición de permitirme seguir estudiando y prepárame con frecuencia, a mi familia por ser el motor motivacional en todo este camino difícil.

El autor

Resumen

El estudio se desarrolló con la finalidad de encontrar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad del Servicio de Planificación Familiar del Centro de Salud de la posta de Sunampe en el 2018

El estudio fue desarrollado fue de método cuantitativo de diseño no experimental, básica y nivel correlacional. La muestra estuvo representada por 52 pacientes que acudieron a la oficina de planificación familiar en el Centro de Salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe en el 2018; las técnicas utilizadas como instrumento fueron los cuestionarios de percepción y expectativas sobre la satisfacción y calidad de atención. Los resultados evidenciaron que se observa que un 30,8% de pacientes considera que la calidad de atención tiene un nivel bajo, el 40,4% nivel medio y un 28,8% un nivel alto, en cuanto a la satisfacción del paciente, vemos que el 34,6% de la muestra tiene una satisfacción baja, el 46,2% una satisfacción media y el 19,2% una satisfacción alta.

Se concluye que existe relación entre las variables de estudio mediante una puntuación de 0.662, demostrando que si se logra calidad en el servicio, el usuario tendrá mejor percepción y satisfacción sobre el mismo.

Palabras claves: nivel de satisfacción, calidad del servicio, planificación familiar, percepción, expectativas.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the level of satisfaction and the quality of the Family Planning Service of the Sunampe Health Center, December 2018.

It presented a basic cross-sectional methodology, with a descriptive correlational experimental design. The sample population consisted of 52 patients who attended the family planning office at the Daniel Alcides Carrión Health Center, Sunampe, December 2018; the survey was used as a technique and the instruments used to collect information were the questionnaires of perception and expectations on satisfaction and quality of care. The results showed that 30.8% of patients consider the quality of care to be low, 40.4% medium and 28.8% high. As for patient satisfaction, 34.6% of the sample had low satisfaction, 46.2% medium satisfaction and 19.2% high satisfaction.

Finally, we can conclude that there is a significant relationship between the quality of the Family Planning Service and patient satisfaction in the Daniel Alcides Carrión Health Post - Sunampe, Chíncha, December 2018. Obtaining a score of 0.662, which allows us to interpret that while there is a higher quality of service there is greater user satisfaction.

Key words: level of satisfaction, quality of service, family planning, perception, expectations.

Índice general

		Pág.
Caratula		i
Constancia de aprobación de investigación		ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación		iii
Dedicatoria		iv
Agradecimiento		v
Resumen		vi
Abstract		vii
Índice general /Índice de tablas académicas y de figuras		viii
I. INTRODUCCIÓN		12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		14
2.1	Descripción del Problema	14
2.2.	Pregunta de investigación general	18
2.3	Preguntas de investigación específicas	18
2.4	Objetivo general	18
2.5	Objetivos específicos	19
2.6	Justificación e importancia	19
2.7	Alcances y limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO		21
3.1	Antecedentes	21
3.2	Bases Teóricas	26
3.3	Marco conceptual	35
IV. METODOLOGÍA		37

	4.1	Tipo y Nivel de la investigación	37
	4.2	Diseño de la investigación	37
	4.3	Hipótesis general y específicas	37
	4.4	Identificación de las variables	38
	4.5	Matriz de operacionalización de variables	39
	4.6	Población-muestra	40
	4.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
	4.8	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	43
V. RESULTADOS			44
	5.1	Presentación de Resultados	44
	5.2	Interpretación de los Resultados	48
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS			49
	6.1	Análisis inferencial	49
VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS			54
	7.1	Comparación de los resultados	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES			55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS			57
ANEXOS			60
Anexo 1: Matriz de consistencia			61
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos			62
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición			63
Anexo 4: Base de datos			66
Anexo 5: Informe de turnitin al 28% de similitud			67

Anexo 6: Evidencia fotográfica	68
Anexo 7: Carta de presentación	69
Anexo 8: Constancia de aplicación de los instrumentos	70

I. INTRODUCCIÓN

El sistema de salud tiene como propósito promover y brindar servicios con igualdad, eficientes, seguros y pertinente, que garantice un servicio de primera para superar las expectativas del usuario. La atención primaria de salud está considerada como una fuente principal a nivel mundial y sobre estos servicios es importante dar el primer paso manteniendo el bienestar de las personas en cuanto a su proceso de recuperación.

Toda persona debe exigir el derecho sobre recibir una atención de calidad para dar solución inmediata a su problema de salud; si se determina buena relación, se va a producir o resultará conforme para el paciente el nivel de servicio, pero será también útil para los prestadores de servicios de salud que la comunicación sea más fluida entre ellos, y podrá ejecutarse un abordaje más exacto a las necesidades del paciente.

Para la OMS, la salud debe asegurar que se brinde un servicio de calidad donde se reciba el conjunto de servicios adecuado hacia los pacientes, tomando en cuenta los factores y conocimientos del paciente y del servicio, logrando la plena satisfacción del mismo velando por la integridad y bienestar físico del paciente, garantizando su recuperación total mediante una experiencia que desarrolle una percepción positiva sobre el servicio recibido. La calidad de servicio debe ser una competencia que deben cumplir los profesionales mediante el sentido de empatía y confianza que se generen para mejorar continuamente el desarrollo de procesos y seguir ofreciendo un servicio de primera.

La calidad de atención está compuesta de factores sociales, culturales y psicológicos que demandan un buen trato. Por eso, es importante considerar que cada ser humano es especial y único, pero con diferentes caracteres, por ello las percepciones que cada persona tiene son distintas, que responden a conductas y comportamientos que se van formando a lo largo del tiempo.

En nuestro país el nivel de atención de calidad es medianamente aceptable donde según ENDES 2018 señala que de tres cuartos de mujeres venía estaban usando algún método anticonceptivo (77,4%), un 55,0% utilizaban algún método moderno y el 22,3% el método tradicional. La planificación familiar señala una toma de decisiones que se da en pareja respetando el proyecto de vida

familiar que se tiene pensado desarrollar. Estos programas tienen el objetivo de informar a las personas sobre las medidas que eviten la existen de embarazos indeseados y con ello ofrecer una mala calidad de vida al niño

En el capítulo uno se define la introducción mediante una presentación corta enfatizando la temática y desarrollo del estudio.

En el capítulo dos se desarrolla la problemática, resaltando las preguntas y objetivos de investigación con sus respectiva justificación e importancia.

En el capítulo tres se elaboró el marco teórico, enfatizando antecedentes, conceptos y marco conceptual correspondiente.

En el capítulo cuatro se elaboró la metodología de estudio plasmando las hipótesis, operacionalización de variables, procedimiento y análisis correspondiente.

En el capítulo cinco se describen los resultados obtenidos, detallando y explicando los cuadros y gráficos plasmados que definen la información obtenida del procesamiento de datos.

En el capítulo seis se definen la contrastación de hipótesis, señalando los métodos e indicadores estadísticos que confirman la existencia de relación entre variables y dimensiones.

Finalmente se redactan las conclusiones y recomendaciones, mostrando también los anexos que brindar soporte académico al estudio

El autor

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En América Latina y el Caribe, a diario existen retos para el sistema de salud, que se caracterizan por los aumentos desmesurados de los costos en el sector público, así como las dificultades de acceso a las herramientas técnicas y tecnológica, lo que resulta en una baja calidad de servicio, debido a que los problemas con el servicio social se hacen más notorios y cada vez hay menos capacidad de gestión y falta de métodos de evaluación. Estos resultados fueron alarmantes porque manifiestan una baja percepción de calidad sobre los servicios públicos, especialmente en salud.

En Chile se registra que las relaciones con las pacientes es un tema muy importante considerado por los profesionales de salud ya que buscan obtener la plena satisfacción por parte de estos en todos los servicios de salud. Esta premisa ha resultado en una mejora sobre la satisfacción percibida en la atención de salud. En tal caso también se toma consideran otras variables que el paciente con la finalidad de conocer las necesidades y expectativas que se espera sobre el modo de brindar el servicio.

El Minsa implementó un sistema donde se plantearon como objetivos, principios y las bases legales para estandarizar la calidad en el servicio de salud pública, cuyo desarrollo inició en una primera fase, orientada a mejorar la calidad, la segunda fase estuvo enfocada en el diseño e implementación de la estrategia y la tercera en evaluar el servicio brindado en todos los centros de salud a nivel nacional para diseñar medidas correctivas.

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), representado por el Ministerio de Salud en nuestro país, reconoce que la calidad es un factor que viene teniendo resultados alarmantes, ya que el conjunto de características técnicas y científicas vienen resultados en expectativas bajas por las constantes limitaciones que se presentan durante el desarrollo del servicio, desde la falta de medicamentos

hasta el limitado acceso a servicios básicos en algunos centros de salud, perjudicando el derecho a la salud de muchas personas.

En nuestro país, la planificación Familiar ha reportado una reducción de 6,1 % (ENDES 2011) a 4,6% (ENDES 2018). Sin embargo, este factor se muestra más en los sectores donde prevalecen mayores índices de pobreza (9,9%) así como en las zonas oriental (9,7%) y en la zona cierra (7,5%), donde la problemática es a mayor escala por la escasa información a la que tienen acceso las personas.

En nuestro país se han desarrollado distintas investigaciones pero ninguno tiene relación directa o temática similar con el enfoque desarrollado en este estudio; el contexto actual señala que el nivel de calidad es medio, y la satisfacción aceptable, sin embargo, el trabajo busca identificar el nivel de calidad que se viene obteniendo en el centro de salud permitiendo tener un indicador real para implementar acciones correctivas inmediatas, ante la situación abordada se define la siguiente interrogante:

2.2. Pregunta de investigación general

¿Qué relación existe entre la calidad de atención del consultorio de planificación familiar y el nivel de satisfacción de los usuarios en la posta de Sunampe, en el año 2018?

2.3. Preguntas de investigación específicas

- ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la posta de Sunampe en el año 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la posta de Sunampe en el año 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la posta de Sunampe en el año 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la posta de Sunampe en el año 2018?
- ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de la posta de Sunampe en el año 2018?

2.4. Justificación e importancia

Justificación

Este proyecto de investigación se ha justificado teniendo en cuenta las siguientes características.

Justificación teórica: La investigación presentó las bases conceptuales con relación a las variables de estudio, por otro lado, se consultó la información teórica de cada una de ellas, tomando en cuenta que esta información provenga de fuentes confiables, lo que permitió conocer mejor el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al centro de salud en Sunampe. Asimismo, se empleó a este presente estudio como fuente de investigaciones para futuros proyectos de investigación.

Justificación práctica: La presente investigación obtuvo resultados que van a servir para conocer el nivel de satisfacción, así como su relación de acciones de mejora. Un factor importante son las recomendaciones brindadas a partir de las conclusiones, donde se señala el desarrollo de programas de atención personalizada relacionados con temas de planificación familiar, donde el mantener una familia estable sea un buen indicador, y sea un inicio para una oportunidad de desarrollo de mejora en la calidad de vida.

Justificación metodológica: Se ha desarrollado una correlación significativa para abordar temas sobre planificación familiar, así mismo, se ha diseñado un plan metodológico, donde se ha tomado en cuenta hipótesis, tipo, nivel, métodos, población muestral, instrumentos y tabulación de información recopilada mediante encuesta, todos estos alcances permiten alcanzar los resultados que va a permitir contrastar la hipótesis definida, sólo de esta manera se podrá fijar los objetivos considerados.

Importancia

El estudio ha permitido identificar los factores que impactan sobre la percepción o bajos niveles de satisfacción, el nivel de calidad en la atención se ha visto afectada durante la pandemia debido a un mal manejo de herramientas y tiempos para la atención, así como la captación de pacientes y por este motivo se busca alternativas para contrarrestar los indicadores, así mismo mediante esta investigación, se puede desarrollar y evidenciar nuevos conocimientos por medio del trabajo de campo y la práctica haciendo uso del método científico.

2.5 Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad del Servicio de Planificación Familiar del Centro de Salud de la posta de Sunampe, En el año 2018

2.6 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.

Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.

Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

Alcance social: personas que asisten al área de planificación.

Alcance espacial o geográfica: Centro de salud Sunampe ubicado en Av. Monterrico N° 100.

Alcance temporal: año 2018

Alcance metodológico: estudio cuantitativo de tipo básico y nivel correlacional

Limitaciones

Considerando las limitaciones, se tomaron en cuenta las descritas a continuación:

Algunos permisos casi impiden culminar con la aplicación de cuestionarios a los pacientes, por retraso de procesos en trámites documentarios.

En su momento, algunos pacientes por miedo a exposición de información no pudieron participar, sin embargo, por medio del consentimiento informado accedieron a responder.

El factor tiempo fue crucial también para limitar la aplicación de cuestionario en los momentos establecidos.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Acosta, et al (2018) propuso establecer los factores asociados utilizados para el desarrollo de planificación familiar en alumnos de estudios superiores. Se desarrolló un estudio de enfoque cuantitativa, la muestra fue de 354 estudiantes y se utilizó el cuestionario. Los resultados demostraron que un 60% (212) de los universitarios no utilizan métodos anticonceptivos y solo un 9% (32) forman parte de los programas de planificación. Concluyendo que la ausencia en los programas de planificación por parte de los jóvenes se debe a motivos académicos y personales respectivamente.

De León (2017), planteó como propósito establecer el nivel de satisfacción en el área de Planificación Familiar de las postas médicas. Se utilizó un método cuantitativo, la muestra fue de 107 usuarios. Como instrumento se utilizó el cuestionario. Los resultados señalaron que en su mayoría utilizan métodos anticonceptivos modernos, además de que quienes más utilizan los métodos se encuentran entre los rangos de edad de 20 a 24 años y de 25 a 29 años. Concluyendo que el nivel de satisfacción está en un 100%

Alpirez (2017) propuso definir la percepción que los habitantes sobre la Planificación Familiar. Se desarrolló un estudio de enfoque cualicuantitativo. La muestra fue de 189 participantes, y como herramienta se utilizó el cuestionario. Los resultados demostraron que los habitantes han recibido la instrucción brindando información preliminar para sus hogares. Concluyendo que la masificación de información es útil para tener más conocimiento sobre planificación familiar impulsado a más personas en asistir al servicio.

Manterola (2017) propuso describir los conocimientos sobre métodos anticonceptivos informados en el consultorio de ginecología; el estudio fue de método cualitativo, la muestra fue de 30 jóvenes. El instrumento fue la entrevista. Los resultados demostraron que sólo mujeres asisten al consultorio, habiendo poca recurrencia de varones y por tanto el factor de conocimiento se vuelve crítico por la poca asistencia. Concluyendo que entender a la sexualidad implica no reconocer la actividad sexual en la etapa adolescente como legítima.

Llano y Hermida (2016) en su investigación plantearon como objetivo analizar el grado de satisfacción relacionado con la calidad de la atención de Enfermería a los pacientes hospitalizados. Se llevó a cabo un estudio de naturaleza descriptiva y transversal, que se enfocó en los pacientes atendidos en el Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés. La muestra seleccionada para este estudio consistió en 50 pacientes, y el período de investigación abarcó desde noviembre de 2015 hasta febrero de 2016. La variable evaluada fue la Calidad de Atención de Enfermería, la cual se midió siguiendo el modelo de Avedis Donabedian, que analiza la calidad en términos de estructura, proceso y resultado. La hipótesis de trabajo se confirmó, concluyendo que la calidad de atención de enfermería proporcionada a los usuarios fue considerada óptima.

Antecedentes nacionales

Valenzuela (2018) busco establecer la relación entre la calidad del Servicio y Satisfacción del usuario. El estudio fue de enfoque cuantitativo, la muestra fue de 50 usuarios. Se utilizó el cuestionario como instrumento. Los resultados demostraron que existe un 76,7% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 23,3% de insatisfacción. Concluyendo que existe un 76.7% de usuarios satisfechos con el servicio, opinando que es de calidad.

Araujo (2018) presentó como propósito evaluar el nivel de satisfacción que acuden al consultorio externo de planificación familiar. El estudio fue de

enfoque cuantitativo. La muestra fue de 60 usuarios, y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados alcanzados indicaron que el 24% considera que existe un buen nivel de calidad y solo un 16% señala estar satisfecho con el servicio. Concluyendo que existe una relación débil entre calidad de servicio y satisfacción.

Santibañez (2017) buscó definir el nivel de calidad de atención en la oficina de Planificación Familiar. Se desarrolló una investigación cuantitativa. La muestra fue de 161 usuarias. El cuestionario fue la herramienta para obtener los datos. Los resultados demostraron que el nivel de calidad de atención fue buena en un 67,7% y un 25,5 % considero que está en nivel regular, mientras que un 6,8% indica que es malo. Concluyendo que un 67.7% señala que la calidad tiene un nivel aceptable.

Enrique (2017), precisó determinar la satisfacción de la calidad de las pacientes que acuden al consultorio de Planificación Familiar del Hospital María Auxiliadora; la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo donde la muestra estuvo compuesta por 357 mujeres, para recopilar la información se utilizó la encuesta. Los resultados demostraron que la calidad es de nivel medio y más frecuencia en jóvenes. Concluyendo que la satisfacción es aceptable en mayor proporción en un sector de personas.

Rocha (2017) determinó como objetivo fue Evaluar las diferencias en los niveles de satisfacción con la atención de salud entre los usuarios de los hospitales del Ministerio de Salud, EsSalud y las Clínicas Privadas de Chíncha. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo; la muestra estuvo conformada por 60 usuarios, y para recopilar la información se utilizó la entrevista. Los resultados determinaron que los niveles de satisfacción tienen diferencias entre los usuarios. Concluyendo que los niveles de satisfacción son de nivel aceptable

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Nivel de Satisfacción

Bunge y otros (2016), definen el nivel de satisfacción como la relación entre la congruencia de las expectativas del usuario y la percepción que se tiene sobre el servicio recibido. Representa un indicador que pertenece al ámbito subjetivo, sobre las expectativas y percepciones del usuario. Por lo general manifiesta cómo percibe el usuario que la institución cumple al brindar el servicio de salud que oferta.

Arocha y otros (2015), señalan que está asociado a un instrumento para lograr un servicio de calidad con percepción de satisfacción aceptable en grandes niveles, velando por garantizar una buena experiencia y conformidad.

Rivas (2015), conceptualiza que la satisfacción vela por la protección de los usuarios; ya que representa la esencia de toda organización porque permite el crecimiento y ampliación de los beneficios. Rivas enfatiza que la satisfacción busca lograr que un usuario o cliente sienta haber recibido calidad total al momento de experimentar el servicio ya sea de parte de la institución pública o privada, pero en este caso se viene evaluando los estándares de calidad del organismo público.

Para el MINSAs (2013), el nivel de satisfacción responde al nivel de aceptación y agrado con el nivel de cumplimiento que alcanza una institución, concepto similar al de Gutierrez (2014) quien señala que es el acto que logra cubrir las expectativas esperadas por el cliente o usuario, logrando que estos vivan una experiencia inolvidable y fortalezcan la reputación y expansión de buenos comentarios hacia otras personas

3.2.1.1. Los niveles de satisfacción:

El Ministerio de salud (2011), los califica en:

- **Insatisfacción:** situación que se ve al no cumplir o alcanzar las expectativas esperadas sobre un servicio o producto.

- **Satisfacción:** cuando logra cumplirse con las exigencias y expectativas que tiene un usuario o cliente sobre el servicio o producto en general.
- **Complacencia:** cuando se supera las expectativas en gran nivel sobrepasando los límites.

3.2.1.2. Percepción de la Usuaría

Es la impresión mostrada frente a la atención recibida, donde se busca encontrar el enfoque de valoración por parte del cliente o usuario, que determina la opinión sobre la experiencia vivida.

Las expectativas son los resultados de lo que se espera recibir al cual se le otorga un uso y valor. Pizarro (2010) manifiesta que las organizaciones deben brindar buscando sobrepasar las expectativas para crear una mejor reputación.

3.2.2. Calidad de atención:

El Ministerio de Salud (MINSA) señala que es necesario acatar medidas para coberturar y alcanzar las expectativas de las pacientes por medio de estrategias que definen acciones dirigidas a los jóvenes que están en edad reproductiva, brindarles información necesaria para asegurar calidad de vida en sus etapas de adultez, y garantizar calidad de vida también para los futuros niños que podrían estar en camino, por ello ha determinado implementar la provisión de diversos tipos de métodos anticonceptivos.

3.2.2.1. Dimensiones de la calidad de atención

Parasuraman (2016) detalla las siguientes cinco dimensiones:

- **Confianza o fiabilidad:** determinante de certeza para desarrollar un servicio de manera metódica, velando que sea conforme a lo ofrecido, donde se controle el procedimiento y calidad constantemente (Duque, 2005).
- **Capacidad de respuesta:** representa las habilidades en mostrar predisposición para ofrecer una atención inmediata a la solicitud de servicio, en un determinado momento con actitud para servir de forma rápida.(Duque, 2005).

- **Empatía:** se enfoca en reconocer y comprender las necesidades de una persona colocándose en su lugar, haciendo de cuenta que se está dentro de sus pensamientos, para ofrecer un servicio personalizado donde haya un feedback para mejorar la comprensión y comunicación. (Duque, 2005).
- **Aspectos tangibles:** Son los items que conforman el entorno físico, equipos, recursos humanos, material informativo y ambiente que el usuario percibe al momento de ser atendido (Duque, 2005).
- **Seguridad:** vela por la confianza que se pueda desarrollar hacia el cliente brindando el apoyo necesario de forma constante. (Duque, 2005).

3.3. Marco conceptual

Percepcion: son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido mediante una opinión favorable o desfavorable.

Expectativas: Según Castillo (2005) señala lo que se espera de un producto o servicio, formado por las experiencias vividas, las necesidades y sobretodo la comunicación entre otros usuarios.

Calidad: Nivel en el que el conjunto de características de un producto o servicio, cumple con las necesidades determinadas acuerdo con la norma ISO 9000: 2005".

Tipos de organización de salubridad: De acuerdo con Zevallos, Pastor y Moscoso (2011), señalan a las instituciones que velan por el bienestar sanitario de las personas regulando las condiciones ambientales y salubres.

Sector público: El sector público está regulado por el estado donde las instituciones peruanas velan por el servicio público y cuidan que este sea de calidad.

Servicio: Vargas y Aldana (2014, p. 345), se representa sobre un producto intangible que tiene un conjunto de actitudes que definen comportamientos enfocados en la satisfacción del cliente en base a sus intereses.

IV. METODOLOGÍA

El presente proyecto de investigación se realiza bajo el enfoque cuantitativo, donde se desarrolla la recolección de datos con base en la evaluación numérica y el análisis estadístico, siendo el objetivo principal probar teorías (Hernández y Mendoza, 2018).

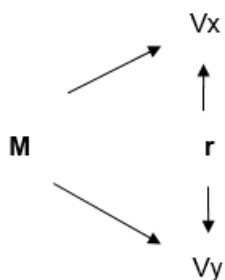
4.1. Tipo y Nivel de investigación

El proyecto de tesis es de tipo básico y de corte transversal, ya que busca nuevas teorías y conocimientos, por tal motivo está orientada en ampliar los conocimientos junto a las variables; que se refiere a recoger los datos en un tiempo único a un solo momento (Freire y Ruiz, 2015).

Esta investigación presenta un nivel correlacional porque las variables se asocian mediante un patrón estadístico determinado hacia un grupo de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.2. Diseño de Investigación

Se desarrolló la investigación bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional. Esta clase de investigación se utiliza cuando las variables no pueden manipularse, y el diseño es descriptivo debido a que debe realizarse descripciones de las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



M = muestra

Vx = Nivel de satisfacción

Vy = Calidad de atención

r = relación

4.3. Población – Muestra

Deza y Muñoz (2008) determinan que la población de un proyecto de investigación se refiere a un conjunto de individuos o agentes de un lugar determinado o posición que cuentan con mismas o similares características, que formarán parte de una evaluación que se desarrollará de forma objetiva, con la finalidad de encontrar resultados concretos.

La población de estudio estuvo compuesta por 120 pacientes, de los cuales asisten en promedio de lunes a sábado una cantidad de 5 por día; la muestra obtenida fue de 52 pacientes que acuden al consultorio de planificación familiar en el centro de salud.

4.4. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad del Servicio de Planificación Familiar del Centro de Salud de la posta de Sunampe, En el año 2018

Hipótesis Específicas

HE1. Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, en el año 2018

HE2. Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, en el año 2018

HE3. Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe en el año 2018

HE4: Existe relación entre la empatía y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe en el año 2018

HE5: Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe en el año 2018

4.5. Identificación de las variables

V1: Satisfacción del paciente

Dimensiones:

- Satisfecho
- Insatisfecho

V2: Calidad de atención

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

4.6. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR	Es el conjunto de acciones más idóneas de abordaje, consejería, prescripción cuya finalidad es de brindar insumos e información completa sobre temas de Planificación Familiar y el paciente alcance su satisfacción al culminar el servicio recibido.	La técnica encuesta sirve para medir la satisfacción del paciente externo en la calidad de servicio. Este instrumento consta de 22 preguntas o ítems para evaluar las dimensiones de la calidad de atención del servicio en el consultorio de Planificación Familiar.	Fiabilidad	1. Adecuada orientación para poder ir al consultorio	Ordinal
				2. Atención en horarios programados.	
				3. Respeto al orden de llegada para la atención	
				4. Historia clínica disponible	
				5. Horario de atención adecuado.	
			Capacidad de respuesta	6. Tiempo de espera óptimo para atención.	
				7. Disponibilidad de métodos anticonceptivos	
				8. Facilidad de entrega de métodos anticonceptivos	
			Seguridad	9. Acceso a la entrega de método anticonceptivo	
				10. Adecuada privacidad durante la atención	
				11. Información clara por parte del profesional de salud.	
			Empatía	12. El profesional resuelve dudas o preguntas en tiempo necesario.	
				13. El profesional de atención brinda confianza.	
14. Amabilidad, paciencia y respeto en la atención.					
15. Se muestra interés por parte del personal cuando se hace la consulta					
16. Se usa un lenguaje entendible en la atención					
Seguridad	17. Paciente entiende bien al profesional de salud sobre: insumos, dosis y efectos adversos.				
	18. Información sobre las próximas citas programadas.				
	19. Correcta señalización que facilita la ubicación del consultorio.				
	20. Suficiente cantidad de profesional de salud para atender la demanda.				
	21. Suficientes métodos anticonceptivos necesarios para su atención				
	22. Consultorio y sala de espera limpios y en estado óptimo.				
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Es el nivel de complacencia alcanzado por el paciente en relación a las expectativas de la atención recibida por el consultorio de Planificación Familiar involucrando a las diferentes dimensiones de calidad	Se mide mediante el cuestionario de expectativas a través de la escala de Likert que será calificada con puntajes de 1 al 5	Insatisfecho (-) < 40%	1 = Muy en desacuerdo	
				2 = En desacuerdo	
			Satisfecho (+) >60%	3 = indefinido	
				4 = de acuerdo	
				5 = muy de acuerdo	

4.7. Recolección de datos

Se realizó la solicitud de carta de presentación para aplicar la herramienta de investigación y luego se coordinó con el jefe del centro de salud de Sunampe para la autorización en desarrollar la investigación en la posta, el jefe del centro dio su visto bueno para aplicar la encuesta a los pacientes y para que puedan participar con la recolección de datos por medio de las encuestas.

La recopilación de información para tabular se llevó de forma virtual (Google forms), a los pacientes se les hizo invitó a ingresar a un link donde tenían acceso a un cuestionario para participar en la investigación.

Técnica

Encuesta: es definida como la técnica de recolección de información por medio de un proceso de interrogación a los integrantes de una muestra, de los cuales servirá para analizar los resultados sobre la realidad abordada (Yuni y Urbano, 2006).

Instrumento

El instrumento fue el cuestionario compuesto por 22 preguntas.

El primer cuestionario desarrollado está en base a las expectativas que tenga el paciente, tiene 22 preguntas

El segundo cuestionario elaborado es sobre la percepción que tiene el paciente, tiene 22 preguntas

Entre ambos cuestionarios se tabuló la información referente a la información obtenida:

Para dar valoración a los ítems se recurrió a la escala de lickert.

1= Muy en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Indiferente

4= De acuerdo

5= Muy de acuerdo

Tabla 1: Baremación de la variable calidad de atención:

Niveles y rango	bajo	medio	alto
Calidad de atención	81-88	89-93	94-97
Fiabilidad	17-19	20-22	23-24
Capacidad de respuesta	14-16	16-17	18-19
Seguridad	14-16	16-17	18-19
Empatía	17-19	20-21	22-24
Elementos tangibles	(11-15)	16-17	18-20

Tabla 2: baremación de la variable satisfacción del paciente:

Niveles y rango	bajo	medio	alto
Satisfacción del paciente	81-89	90-94	95-98
Fiabilidad	16-19	20-22	23-24
Capacidad de respuesta	13-15	16-17	18-19
Seguridad	14-16	17-18	18-19
Empatía	16-20	21-22	23-24
Elementos tangibles	(11-15)	16-17	18-20

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 3

Datos generales de las pacientes que acuden al consultorio de planificación familiar en el centro de salud Daniel Alcides Carrión – Sunampe.

		Recuento	% de N columnas
Edad	13-15	2	3,8%
	16-18	11	21,2%
	19-21	24	46,2%
	22-24	15	28,8%
	Total	52	100,0%
GI	Primaria	19	36,5%
	Secundar	17	32,7%
	Técnico	16	30,8%
	Total	52	100,0%
Ocupación	Ama de casa	16	30,8%
	Estudiante	28	53,8%
	Trabajador	8	15,4%
	Total	52	100,0%
Estado	casado	13	25,0%
	conviviente	6	11,5%
	soltero	33	63,5%
	Total	52	100,0%

Fuente: data de resultados

Tabla 4

Calidad de atención a los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe – 2018

CALIDAD DE ATENCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	16	30,8	30,8	30,8
	medio	21	40,4	40,4	71,2
	alto	15	28,8	28,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: data de resultados

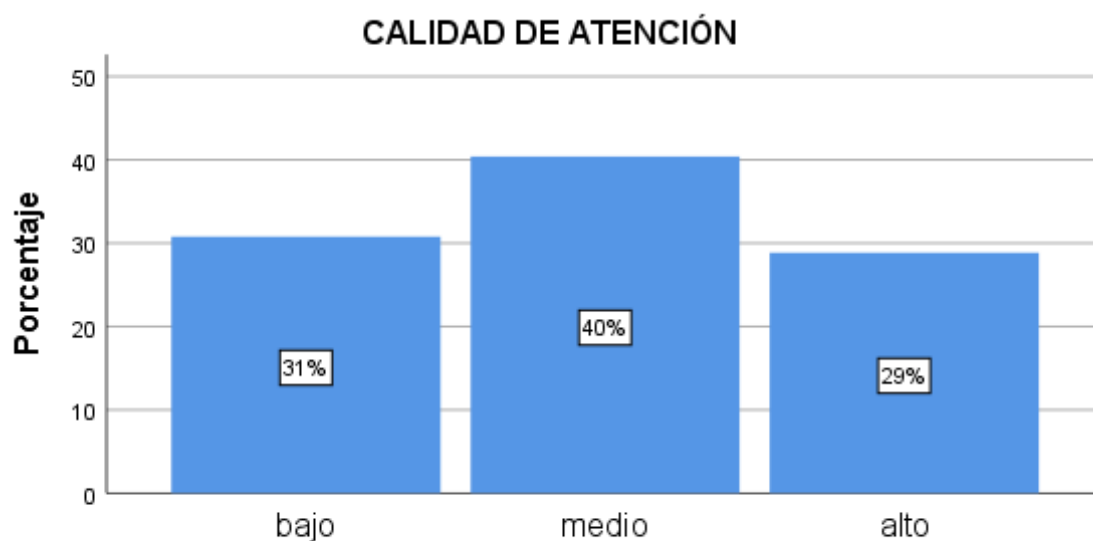


Figura 1: Calidad de atención a los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe - 2018

Tabla 5: Dimensión fiabilidad en los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe – 2018

D1 FIABILIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	28,8	28,8	28,8
	Medio	28	53,8	53,8	82,7
	alto	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: data de resultados

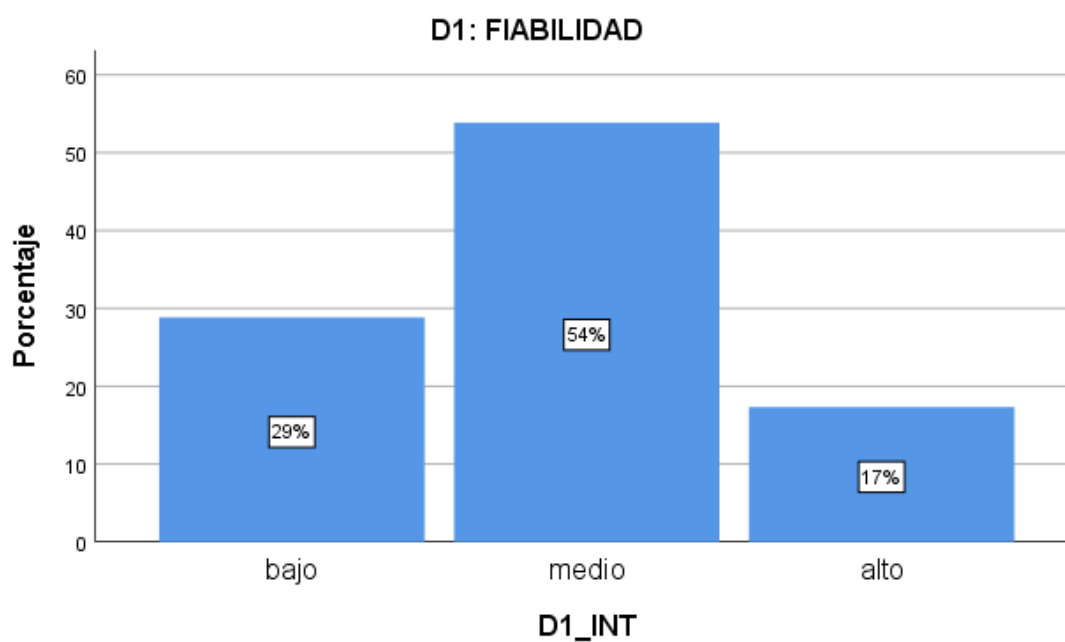


Figura 2: Dimensión fiabilidad en los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe – 2018

Tabla 6: Dimensión capacidad de respuesta hacia los pacientes del centro de Salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe – 2018

D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	21	40,4	40,4	40,4
	medio	17	32,7	32,7	73,1
	alto	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: data de resultados

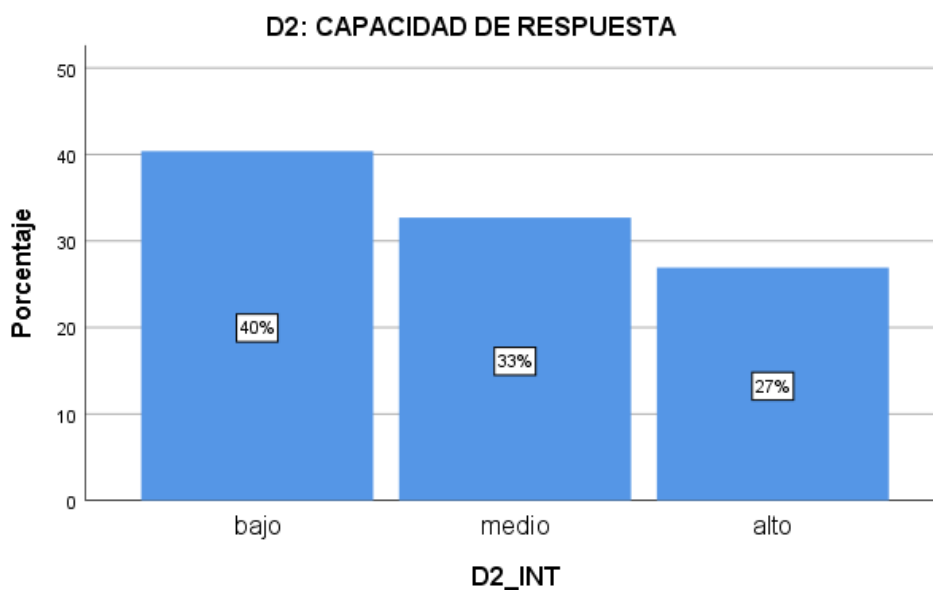


Figura 3: Dimensión capacidad de respuesta a los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe – 2018

Tabla 7: Dimensión seguridad de los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe – 2018

D3: SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	25	48,1	48,1	48,1
	medio	18	34,6	34,6	82,7
	alto	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: data de resultados

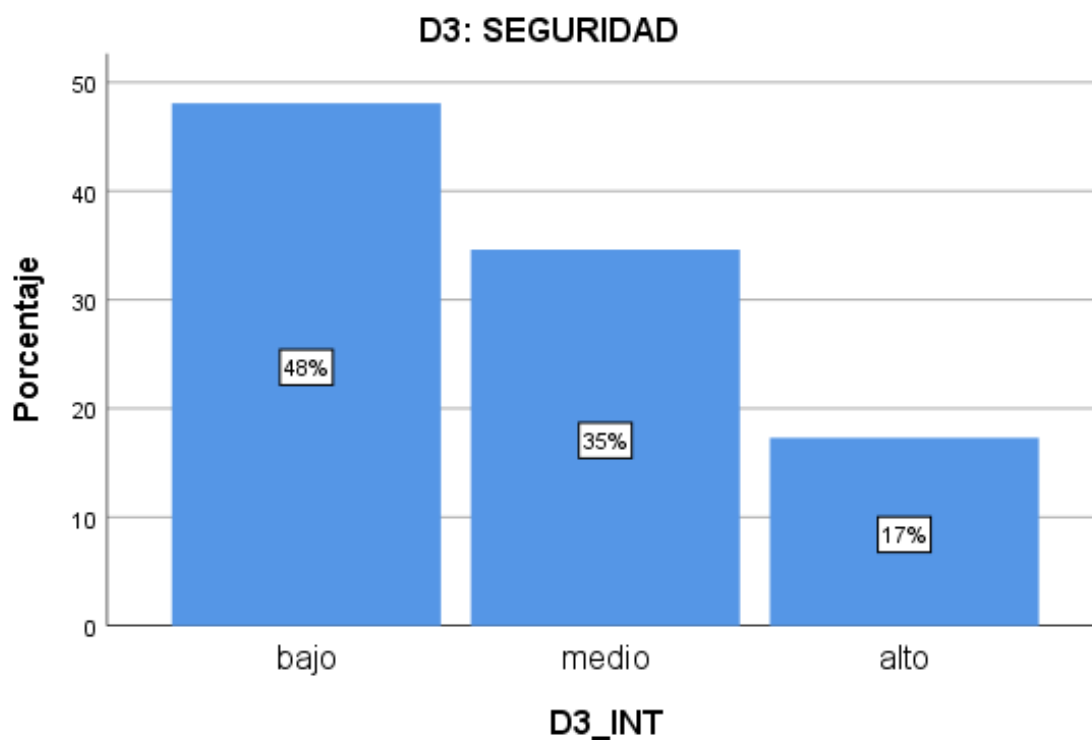


Figura 4: Dimensión seguridad de los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe – 2018

Tabla 8: Dimensión empatía hacia los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe – 2018

D4: EMPATÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	21	40,4	40,4	40,4
	medio	16	30,8	30,8	71,2
	alto	15	28,8	28,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: data de resultados

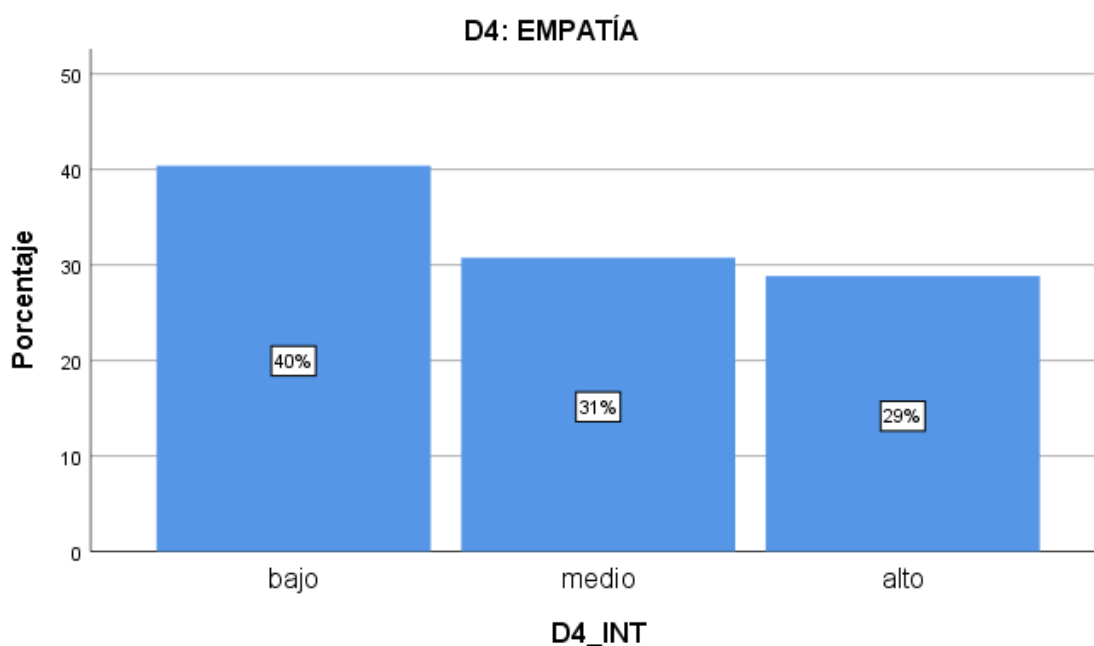


Figura 5: Dimensión empatía hacia los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe – 2018

Tabla 9: Dimensión elementos tangibles hacia los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe – 2018

D5: ELEMENTOS TANGIBLES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	15	28,8	28,8	28,8
	medio	22	42,3	42,3	71,2
	alto	15	28,8	28,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados

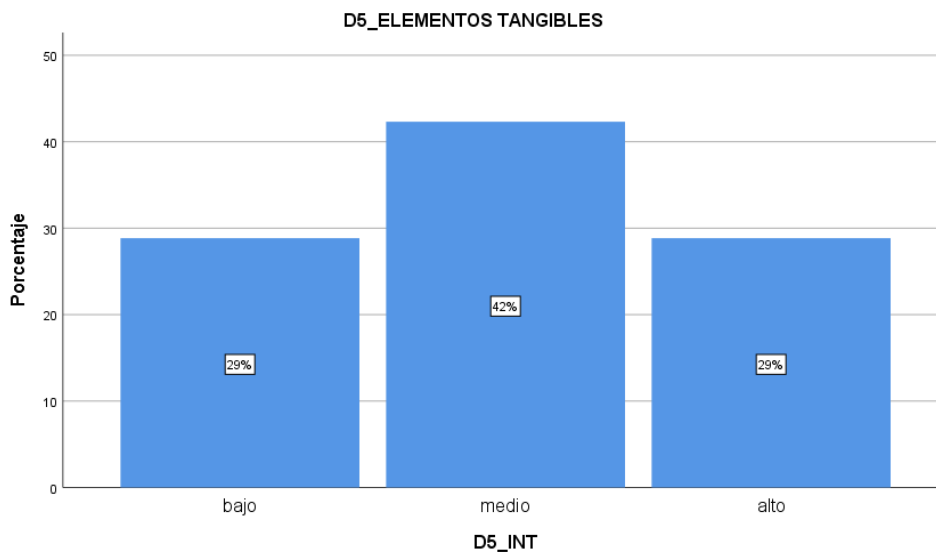


Figura 6: Dimensión elementos tangibles hacia los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe – 2018

Tabla 10: Satisfacción de los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe – 2018

V2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bajo	18	34,6	34,6	34,6
medio	24	46,2	46,2	80,8
alto	10	19,2	19,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

FUENTE: Data de resultados

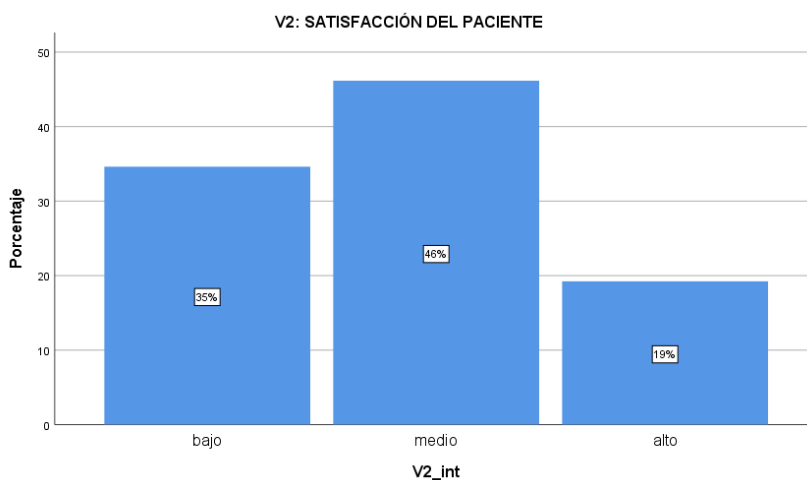


Figura 7: Satisfacción de los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe – 2018

TABLA 11: Dimensión fiabilidad de pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe 2018.

D01: FIABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	15	28,8	28,8	28,8
	medio	28	53,8	53,8	82,7
	alto	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados

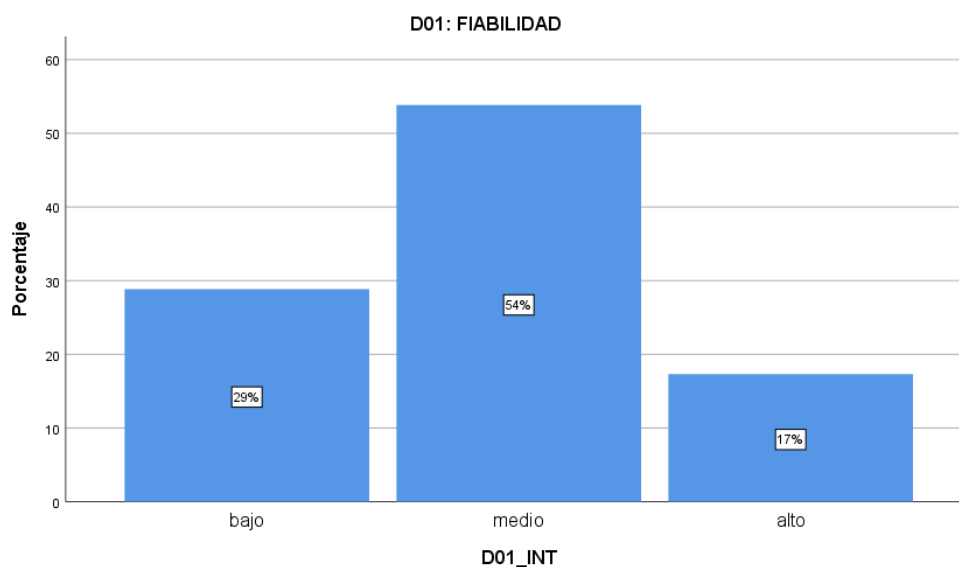


Figura 8: Dimensión fiabilidad de pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe 2018.

Tabla 12: Dimensión capacidad de respuesta hacia los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrion, Sunampe 2018.

D02: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	16	30,8	30,8	30,8
	medio	23	44,2	44,2	75,0
	alto	13	25,0	25,0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: data de resultados

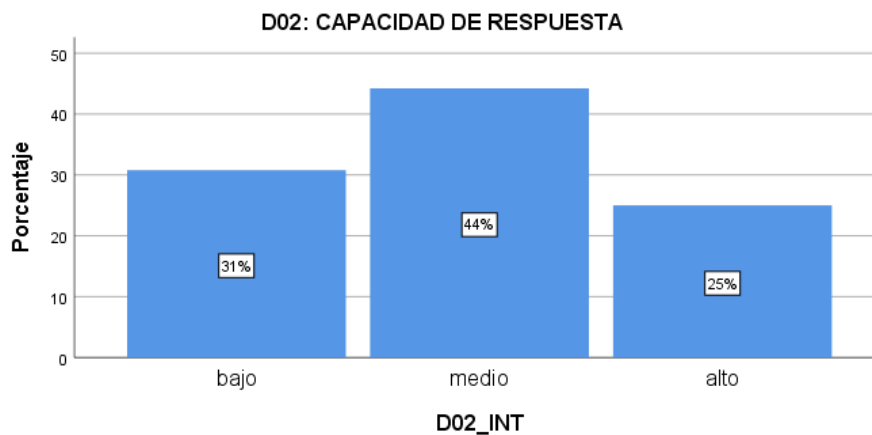


Figura 9: Dimensión capacidad de respuesta hacia los pacientes del centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe 2018.

Tabla 13: Dimensión seguridad de los pacientes en el centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe 2018.

D03: SEGURIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	17	32,7	32,7	32,7
	medio	23	44,2	44,2	76,9
	alto	12	23,1	23,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados

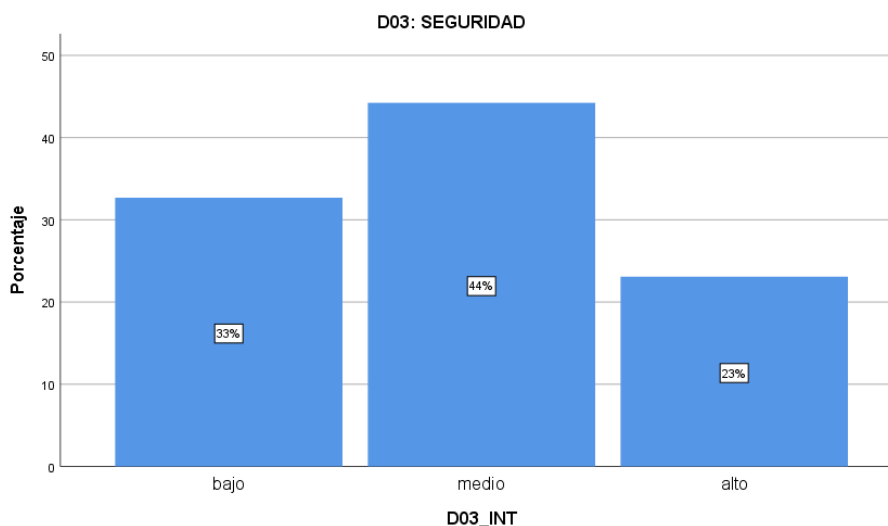


Figura 10: Dimensión seguridad de los pacientes en el centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe 2018.

Tabla 14: Dimensión empatía hacia los pacientes en el centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe 2018.

D04_EMPATÍA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	19	36,5	36,5	36,5
	medio	27	51,9	51,9	88,5
	alto	6	11,5	11,5	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados

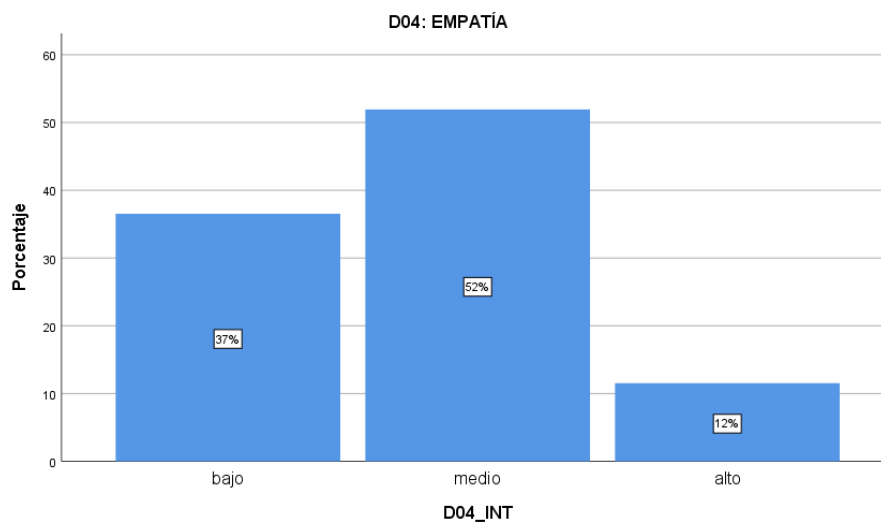


Figura 11: Dimensión empatía hacia los pacientes en el centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe 2018.

Tabla 15: Dimensión elementos tangibles hacia los pacientes en el centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe 2018.

D05_ELEMENTOS TANGIBLES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	15	28,8	28,8	28,8
	medio	23	44,2	44,2	73,1
	alto	14	26,9	26,9	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Fuente: Data de resultados

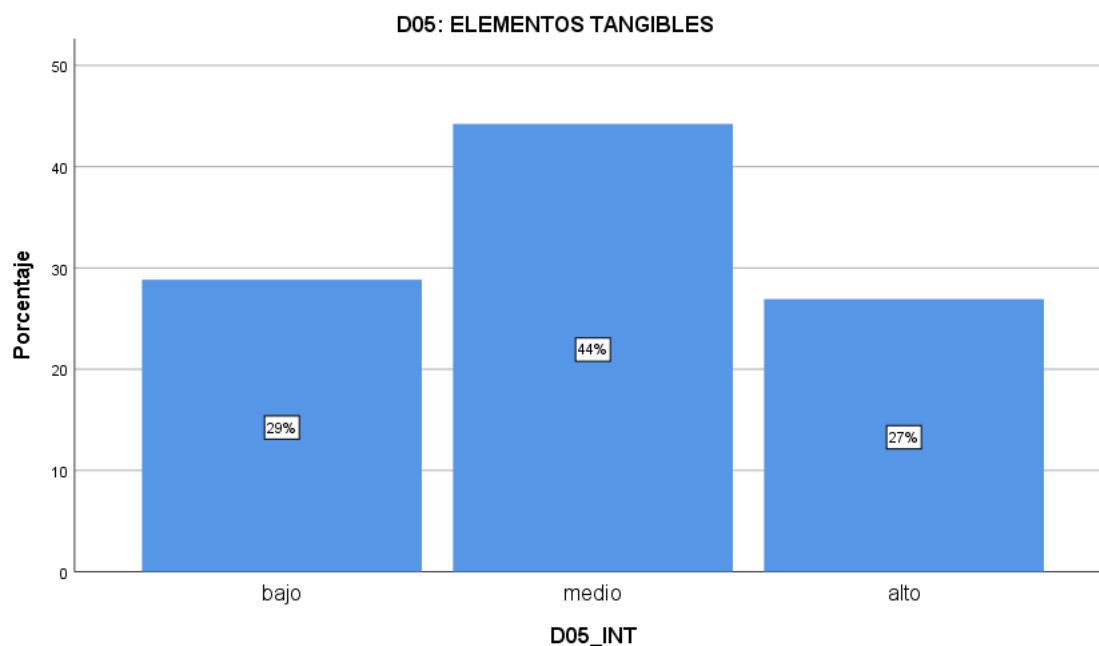


Figura 12: Dimensión elementos tangibles hacia los pacientes en el centro de salud Daniel Alcides Carrión, Sunampe 2018.

5.2 Interpretación de los resultados

Se enuncian los resultados en la siguiente descripción:

En la tabla 4 y figura 1, el 30,80% muestra un nivel bajo de calidad de atención y el 40,40% un nivel medio.

En la tabla 5 y figura 2, se observa que el 28,80% de la muestra presenta nivel bajo de fiabilidad y el 53,80% un nivel medio.

En la tabla 6 y figura 3, se observa que el 40,40% de la muestra considera que la capacidad de respuesta está en un nivel bajo y el 32,70% presenta nivel medio.

En la tabla 7 y figura 4, se observa que el 48,10% señala que la seguridad es de nivel bajo y el 34,60% que tiene un nivel medio.

En la tabla 8 y figura 5, se puede apreciar que la empatía está en un 40,40% de nivel bajo y un 30,80% presenta un nivel medio.

En la tabla 9 y figura 6, se observa que en la dimensión elementos tangibles, se tiene el 28,80% en nivel bajo y el 42,30% en un nivel medio.

En la tabla 10 y figura 7, se observa que en la variable satisfacción del paciente, el 34,60% considera que está en un nivel bajo, el 46,20% en un nivel medio y el 19,20% un nivel alto.

En la tabla 11 y figura 8, podemos ver que el 28,80% presenta un nivel bajo sobre fiabilidad en satisfacción del paciente, y el 53,80% de la muestra un nivel medio.

En la tabla 12 y figura 9, podemos ver que la capacidad de respuesta está en un 30,80% en nivel bajo y el 44,20% demuestra un nivel medio

En la tabla 13 y figura 10, se observa que la seguridad sobre satisfacción está en un 32,70% en nivel bajo y el 44,20% un nivel medio.

En la tabla 14 y figura 11, se observa que la empatía sobre satisfacción del paciente presenta un 36,50% en nivel bajo y el 51,90% en nivel aceptable.

En la tabla 15 y figura 12, vemos que los elementos tangibles sobre satisfacción del paciente, presenta un 28,80% en nivel bajo y el 44,20% en grado medio.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis descriptivo de los resultados

Los resultados obtenidos de la tabulación y análisis de la información estadística descriptiva para las dos variables y sus respectivas dimensiones han determinado la información descrita en los siguientes cuadros estadísticos. Por medio de una prueba de normalidad se ha podido definir si la investigación sigue una distribución paramétrica o no paramétrica, para determinar la relación que existe entre ambas variables y sus dimensiones. Concluyendo con la contrastación de hipótesis para ofrecer mayor argumento académico al estudio

Tabla 16:

Tabla de estadísticos descriptivos calidad de atención y sus dimensiones

Estadísticos descriptivos									
	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza	Curtosis	Desv. Error
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error
Calidad de atención	52	16,00	81,00	97,00	90,7692	3,72914	13,906	-,463	,650
Satisfacción del paciente	52	17,00	81,00	98,00	91,1923	3,64632	13,296	-,021	,650
Fiabilidad	52	7,00	17,00	24,00	20,8846	1,77845	3,163	-,701	,650
Capacidad de respuesta	52	5,00	14,00	19,00	16,7115	1,48636	2,209	-,652	,650
Seguridad	52	5,00	14,00	19,00	16,6538	1,55783	2,427	-,825	,650
Empatía	52	7,00	17,00	24,00	20,0385	2,00940	4,038	-1,141	,650
Elementos tangibles	52	9,00	11,00	20,00	16,4808	1,79859	3,235	,432	,650
N válido (por lista)	52								

Fuente: Data de resultados

Sobre la calidad de atención, se obtuvo 81 puntos, siendo 97 su máximo puntaje; la media fue de 90.76, y su desviación estándar de 3,729. Resultando en un coeficiente asimétrico de -0,212 representando una negativa. El valor de curtosis fue de -0,463.

Sobre la satisfacción del paciente, se alcanzó 81 puntos también, siendo 98 su valor más alto; se obtuvo una media de 91.192, y 3,646 de desviación. Se alcanzó un coeficiente asimétrico de -0,38. Finalmente se alcanzó una curtosis de -0,021.

Tabla 17:

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1: Fiabilidad	,180	52	,000	,945	52	,019
D2: Capacidad de respuesta	,173	52	,000	,925	52	,003
D3: Seguridad	,143	52	,009	,921	52	,002
D4: Empatía	,184	52	,000	,918	52	,002
D5: Elementos tangibles	,152	52	,004	,957	52	,057
V1: Calidad de atención	,101	52	,200 [*]	,970	52	,206
V2: Satisfacción del paciente	,106	52	,200 [*]	,972	52	,268

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la prueba de normalidad, se ha considerado la prueba de Kolmogorov– Smirnov, porque la muestra es mayor a 50 (n=52), de acuerdo a los valores obtenidos, resultaron ser de resultados diferidos, algunos mayores a 0.05, por lo tanto, los datos siguen una distribución normal, aplicándose de Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis general

Hipótesis nula. Ho: $r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad del Servicio de Planificación Familiar del Centro de Salud de la posta de Sunampe, En el año 2018

Hipótesis alterna. Ha: $r_{xy} \neq 0$

Existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad del Servicio de Planificación Familiar del Centro de Salud de la posta de Sunampe, En el año 2018

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Correlaciones				
			V1: Calidad de atención	V2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	V1: Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	V2: Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Según la información obtenida, se pudo determinar que existe relación significativa entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del paciente, habiéndose obtenido un rho Spearman 0.662, señalando que mientras exista más calidad habrá mayor satisfacción del usuario.

Hipótesis Especifica 1

Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, en el año 2018.

Prueba estadística: coeficiente de Rho de spearman

Correlaciones				
			D1: Fiabilidad	V2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D1: Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,419**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	52	52
	V2: Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,419**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	52	52

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

Los resultados definen que existe una correlación positiva de 0.419 con respecto a la satisfacción del paciente, representando que la fiabilidad viene en aumento a la par con la satisfacción.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe en el año 2018.

Prueba estadística: coeficiente de Rho de spearman

Correlaciones				
			D2: Capacidad de respuesta	V2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D2: Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,036
		Sig. (bilateral)	.	,802
		N	52	52
	V2: Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,036	1,000
		Sig. (bilateral)	,802	.
		N	52	52

Según los datos obtenidos, la capacidad de respuesta muestra una correlación positiva de 0.036 con respecto a la satisfacción del paciente

en el Centro de Salud Daniel Alcides Carrión – Sunampe Chíncha, en el año 2018, lo que hace constatar que la capacidad de respuesta al crecer, la satisfacción del paciente también irá creciendo.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre dimensión de la seguridad y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018

Prueba estadística: coeficiente de Rho de spearman

Correlaciones				
			D3: Seguridad	V2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D3: Seguridad	Coeficiente de	1,000	,177
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,208
		N	52	52
	V2: Satisfacción del paciente	Coeficiente de	,177	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,208	.
		N	52	52

Según los datos presentados en la tabla anterior, la seguridad tiene una correlación positiva de 0.177 con respecto a la satisfacción del paciente en el Centro de Salud Daniel Alcides Carrión – Sunampe Chíncha, En el año 2018, lo que permite verificar que la seguridad va creciendo, la satisfacción del paciente también.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre la empatía y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, en el año 2018.

Prueba estadística: coeficiente de Rho de spearman

			D4: Empatía	V2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D4: Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,288*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	52	52
	V2: Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,288*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	52	52

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

Según la información obtenida, la empatía tiene una correlación positiva de 0.288 con respecto a la satisfacción del paciente en el Centro de Salud Daniel Alcides Carrión – Sunampe Chíncha, en el año 2018, lo que permite señalar que a incremento de empatía la satisfacción también viene en aumento.

Hipótesis específica 5

Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, en el año 2018.

Prueba estadística: coeficiente de Rho de spearman

Correlaciones				
			D5: Elementos tangibles	V2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D5: Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,442**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	52	52
	V2: Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	52	52

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

Según los datos obtenidos, los elementos tangibles tienen una correlación positiva de 0.442 con respecto a la satisfacción del paciente en el Centro de Salud Daniel Alcides Carrión – Sunampe Chincha, En el año 2018, lo que permite verificar que esta dimensión va incrementando en la medida que la satisfacción del paciente también está aumentando.

6.2 Comparación resultados con marco teórico

El estudio tuvo como propósito demostrar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad del Servicio de Planificación Familiar del Centro de Salud Daniel Alcides Carrión de Sunampe, En el año 2018.

Para desarrollar el proyecto de tesis una limitante fue el confinamiento producto de la pandemia generada por la enfermedad del coronavirus, ya que hubo se presentaron algunos problemas para la aplicación de las herramientas de investigación, debido a que muchos pacientes no asisten al servicio por miedo al contagio.

Las herramientas aplicadas han sido preparadas tomando en consideración la muestra de estudio; mediante la validez y confiabilidad, por medio del juicio de expertos, siendo tres profesionales en ciencias y salud pública; para la confiabilidad se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, donde el valor fue 0.172 para la variable 1, y 0.136 para la variable 2, por lo que se puede afirmar que se hizo uso de instrumentos confiables.

Con respecto a la variable calidad de atención, se demostró que el 69,20% de los encuestados, considera que se encuentra en nivel bajo, estos resultados son similares a los de Araujo (2018) quien obtuvo como resultados que el 24% de los usuarios señalan que la calidad es buena. Así también los datos obtenidos por Santibañez donde los resultados obtenidos determinaron que el nivel de calidad de atención para las usuarias fue buena en 67,7% de ellas

Por otro lado, en la variable satisfacción del paciente, los resultados obtenidos en la tesis desarrollada indican que el 34,60% considera que está en la categoría baja, dichos resultados coinciden con los obtenidos por Valenzuela (2018) donde la satisfacción de los usuarios externos está en un 23,3% de insatisfacción. Así mismo, Rocha (2017) determinó que existen diferencias en los niveles de satisfacción con la atención de salud.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Primera: Se determina que entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del paciente en el Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión – Sunampe, Chincha, en el año 2023, : 2018 puntuación de 0.662 confirmando que existe relación.

Segunda: Se establece que fiabilidad y la satisfacción presenta una correlación positiva de 0.419.

Tercera: Se establece que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente, ya que tiene una correlación positiva de 0.036 lo que hace constatar que la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente también irá creciendo en conjunto.

Cuarta: Se determina que la seguridad y satisfacción tiene una correlación positiva de 0.177.

Quinta: Se establece que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente porque presenta una correlación positiva de 0.288, lo que permite verificar que la empatía se va incrementando en la medida que la satisfacción del paciente se incrementa también.

Sexta: Se establece que existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente porque presenta una correlación positiva de 0.442, lo que permite verificar a medida que los elementos tangibles van creciendo, la satisfacción del paciente se incrementa también.

RECOMENDACIONES

- Primera:** Organizar campañas de evaluación continua de la satisfacción de los pacientes para mejorar los niveles de calidad en la atención del servicio de salud en general, así como implementar los espacios y abastecimiento de métodos que mejor se adapten a la actualidad de los jóvenes.
- Segunda:** Ejecutar reuniones periódicas una vez por semana para sugerir a los profesionales las mejores estrategias para ofrecer un servicio personalizado y de calidad.
- Tercera:** Desarrollar una política de abastecimiento de métodos anticonceptivos que permita coordinar y programar mejor las compras de requerimientos y tener disponibilidad de los métodos.
- Cuarto:** Reportar los resultados obtenidos del estudio de satisfacción para medir la calidad de atención de manera periódica, de esta manera poder informar también a todas las áreas los resultados obtenidos y proponer acciones de mejora.
- Quinta:** Implementar un área de estudio que permita experimentar con nuevas herramientas de aplicación, de esta forma debe implementarse buzones de quejas y sugerencias para tomar en cuenta la percepción y opinión frecuente de los usuarios para una mejora continua en los procesos.
- Sexta:** Se debe promover más investigaciones sobre la temática de estudio y comparar con los resultados de otros establecimientos de salud donde se desarrolla adecuadamente los procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, Cassas, Mesa y Senior (2018). FACTORES ASOCIADOS AL USO DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR EN ESTUDIANTES DE CIENCIAS DE LA SALUD DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA. Universidad de Cartagena. Colombia – 2018
- Alpirez (2017). Percepción de los habitantes de la Comunidad rural Cuauhtémoc sobre la Planificación Familiar. Universidad Veracruzana – México
- Araujo (2018). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO EXTERNO EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD MASISEA. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú.
- Arocha Bandera, Martha M; Márquez Filiu, Maricel; Estrada Pereira Gladys A. y Arocha Arzuaga, Alina (2015). Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". MEDISAN 19(10);pp.1208-1215.Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102930192015001000005&lng=es
- Bunge Eduardo L., Maglio Ana L., Carrea Gabriela, Entenberg Guido. (2016) Satisfacción y Tipo de Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes. Rev.latinoam.cienc.soc.niñez juv 14 (1) pp. 401-415. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692715X2016000100028&lng=en.
- Castillo Morales, E. (2005). Escala multidimensional SERVQUAL. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad del Bío-Bío, Chile. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en97-el-servicio/>
- De León (2017). COMPARACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN SERVICIOS DE SALUD DEL SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN CON Y SIN INTERVENCIÓN DE COOPERANTES, EN EL DEPARTAMENTO DE TOTONICAPÁN. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

- Deza, R. J.; Muñoz, L. S. (2009) Metodología de la Investigación Científica. (3ª. Ed.). ,Perú: Ediciones Universidad Alas Peruanas
- Duque Oliva EJ. Revisión del concepto de Calidad del servicio y sus modelos de medición.
- Enrique (2017). SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LAS PACIENTES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA. Universidad Norber Wiener. Lima – Perú.
- Freire, E. E., & Ruíz, D. T. (2015). Metodología de investigación educativa y técnica. Machala: UTMach. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6704>.
- Gutierrez J. Nivel de Satisfacción de pacientes adolescentes en relación a la calidad de atención, Hospital Victor Ramos Guardia. 2014. Tesis licenciatura, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. En Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. Metodología de la Investigación (6 ed., págs. 88-101). México: McGraw-Hill.
- Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. Per Obst. Enf - EsSalud. 2010; 6(1): p. 38-41.
- INEI (2018). Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. ENDES. Lima – 2018.
- INNOVAR, Ciencias Administrativas y Sociales. 2005 Enero – Junio
- Llano Ruiz, C. E., & Hermida Cruz, P. M. (2016). Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés de la Ciudad de Quito noviembre 2015 febrero 2016.

- Manterola (2017). MUJERES Y ANTICONCEPTIVOS: ESTUDIO SOBRE JÓVENES MUJERES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE GINECOLOGÍA ADOLESCENTE DEL HOSPITAL MUNICIPAL RAMÓN SANTAMARINA DE TANDIL.
- MINSA (2007). Sistema de gestión de la calidad en Salud. Dirección general de la Salud de las personas. Lima – Perú.
- MINSA / Hospital San Juan de Lurigancho. Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2013. [Fecha de consulta el 30 de agosto 2016]. Disponible en: www.hospitalsjl.gob.pe/.../IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf
- MINSA (2018). Planificación familiar. Beneficio de todos. Gobierno del Perú – 2018.
- OMS (2018). Recomendaciones de la OMS sobre salud y derechos sexuales y reproductivos de los adolescentes. Suiza. Editorial OMS.
- Parasuraman A, Zeimthaml V, Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing. 1985; 49: p. 41-50.
- Pizarro E. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco-Obstetricia.
- Rivas Cotrina Karin J (2015). Nivel de satisfacción que tienen los usuarios externos en relación a la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto Nacional Cardiovascular - INCOR 2013. Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería Cardiológica. Escuela de Post-grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima
- Rocha (2017). SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SALUD ENTRE LOS USUARIOS DEL MINISTERIO DE SALUD, ESSALUD Y CLÍNICAS PRIVADAS DE CHINCHA. Universidad Autónoma de Ica. Perú.
- Santibañez (2017). CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR PARA LAS USUARIAS EN EL HOSPITAL REZOLA – CAÑETE. Universidad de San Martín de Porres. Lima – Perú.

- Superintendencia de Chile (2013). Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global. Gobierno de Chile
- Valenzuela (2018). Calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Perú.
- Vargas Quiñones, M.E. y Aldana de Vega, L. (2014). Calidad y servicio concepto y herramientas. Bogotá: Universidad de la Sabana: Ecoe Ediciones.
- Yuni, José Alberto. Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación / José Alberto Yuni y Claudio.
- Zevallos, Leslie; Pastor, Reyna y Moscoso, Betsy (2011) Oferta y demanda de médicos especialistas en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud: brechas a nivel nacional, por regiones y tipo de especialidad. Rev. Perú. med. exp. salud pública vol.28, n.2, pp. 177-185. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342011000200003&lng=es&nrm=iso>.

•

•

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de los pacientes que acuden al consultorio de planificación familiar de la posta de Sunampe en el año 2018				
AUTOR: Jose Alberto Martinez Saravia				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable e indicadores	Metodología
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención del consultorio de planificación familiar y el nivel de satisfacción de los usuarios en la posta de Sunampe en el año 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Cual es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de la posta de Sunampe en el año 2018?</p> <p>¿Cual es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la posta de Sunampe en el año 2018?</p> <p>¿Cual es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la posta de Sunampe en el año 2018?</p> <p>¿Cual es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la posta de Sunampe en el año 2018?</p> <p>¿Cual es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de la posta de Sunampe en el año 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención del consultorio de planificación familiar y el nivel de satisfacción de los usuarios en la posta de Sunampe en el año 2018.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad del Servicio de Planificación Familiar del Centro de Salud de la posta de Sunampe, En el año 2018</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.</p> <p>Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.</p> <p>Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.</p> <p>Existe relación entre la empatía y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.</p> <p>Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente de la posta de Sunampe, En el año 2018.</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones: * fiabilidad * capacidad de respuesta * seguridad * empatía * elementos tangibles</p> <p>Satisfacción * insatisfecho < 40% * satisfecho > 60%</p>	<p>Metodo: cuantitativo tipo: básico nivel: correlacional</p> <p>Diseño: descriptivo no experimental Población 52 pacientes</p> <p>Técnica: encuesta virtual elaborada mediante google forms</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CALIDAD DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR Y SATISFACCION DEL PACIENTE, PUESTO DE DANIEL ALCIDES CARRIÓN - SUNAMPE, EN EL AÑO 2018

Edad	(1)	13 – 15
	(2)	16 – 18
	(3)	19 – 21
	(4)	22 - 24

Grado de Instrucción		Primaria
		Secundaria
		Técnico
		Universitario

Ocupación		Ama de casa
		Estudiante
		Trabajador

Estado civil		Casado
		Soltero
		Conviviente

**CALIDAD DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR Y SATISFACCION DEL PACIENTE,
PUESTO DE DANIEL ALCIDES CARRIÓN - SUNAMPE, EN EL AÑO
2018**

Califique CUÁN IMPORTANTE ES PARA USTED CADA UNO DE LOS ITEMS. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere a 1 como la MENOR CALIFICACIÓN y 5 como la MAYOR CALIFICACIÓN.

- (1) Muy en Desacuerdo
- (2) En Desacuerdo
- (3) Indiferente
- (4) De acuerdo
- (5) Muy de acuerdo

NRO	EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5
1	Adecuada orientación para poder ir al consultorio					
2	Atención en horarios programados.					
3	Respeto al orden de llegada para la atención					
4	Historia clínica disponible					
5	Horario de atención adecuado.					
6	Tiempo de espera óptimo para atención.					
7	Disponibilidad de métodos anticonceptivos					
8	Facilidad de entrega de métodos anticonceptivos					
9	Acceso a la entrega de método anticonceptivo					
10	Adecuada privacidad durante la atención					
11	Información clara por parte del profesional de salud.					
12	El profesional resuelve dudas o preguntas en tiempo necesario.					
13	El profesional de atención brinda confianza.					
14	Amabilidad, paciencia y respeto en la atención.					
15	Se muestra interés por parte del personal cuando se hace la consulta					
16	Se usa un lenguaje entendible en la atención					
17	Paciente entiende bien al profesional de salud sobre: insumos, dosis y efectos adversos.					
18	Información sobre las próximas citas programadas.					
19	Correcta señalización que facilita la ubicación del consultorio.					
20	Suficiente cantidad de profesional de salud para atender la demanda.					
21	Suficientes métodos anticonceptivos necesarios para su atención					
22	Consultorio y sala de espera limpios y en estado óptimo.					

**CALIDAD DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR Y SATISFACCION DEL PACIENTE,
PUESTO DE DANIEL ALCIDES CARRIÓN - SUNAMPE, EN EL AÑO
2018**

Califique CUÁN IMPORTANTE ES PARA USTED CADA UNO DE LOS ITEMS. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere a 1 como la MENOR CALIFICACIÓN y 5 como la MAYOR CALIFICACIÓN.

- (1) Muy en Desacuerdo
- (2) En Desacuerdo
- (3) Indiferente
- (4) De acuerdo
- (5) Muy de acuerdo

NRO	PERCEPCIÓN	1	2	3	4	5
1	Adecuada orientación para poder ir al consultorio					
2	Atención en horarios programados.					
3	Respeto al orden de llegada para la atención					
4	Historia clínica disponible					
5	Horario de atención adecuado.					
6	Tiempo de espera óptimo para atención.					
7	Disponibilidad de métodos anticonceptivos					
8	Facilidad de entrega de métodos anticonceptivos					
9	Acceso a la entrega de método anticonceptivo					
10	Adecuada privacidad durante la atención					
11	Información clara por parte del profesional de salud.					
12	El profesional resuelve dudas o preguntas en tiempo necesario.					
13	El profesional de atención brinda confianza.					
14	Amabilidad, paciencia y respeto en la atención.					
15	Se muestra interés por parte del personal cuando se hace la consulta					
16	Se usa un lenguaje entendible en la atención					
17	Paciente entiende bien al profesional de salud sobre: insumos, dosis y efectos adversos.					
18	Información sobre las próximas citas programadas.					
19	Correcta señalización que facilita la ubicación del consultorio.					
20	Suficiente cantidad de profesional de salud para atender la demanda.					
21	Suficientes métodos anticonceptivos necesarios para su atención					
22	Consultorio y sala de espera limpios y en estado óptimo.					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de los pacientes que acuden al consultorio de planificación familiar de la posta de Sunampe en el año 2018"

Nombre del Experto: Mg. Evelyn Velasquez Marcelo



II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III.

IV. OBSERVACIONES GENERALES

Sin observaciones por subsanar

Evelyn Velásquez Marcelo
LIC. EN ENFERMERIA
C. E. P. N° 988548

Apellidos y Nombres del validador: Velasquez Marcelo, Evelyn
Grado académico: Magister
N°. DNI: 70127195

Anexo 4: Data de resultados

EXPECTATIVAS																							
NR O.	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	SU MA
1	4	3	5	4	3	2	5	3	4	2	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	87
2	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	3	4	2	5	4	2	5	89
3	5	3	4	2	5	4	5	5	4	5	4	3	2	5	3	4	2	5	4	5	5	4	88
4	5	4	3	2	5	3	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	2	5	4	84
5	5	3	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	5	4	5	5	3	4	4	3	87
6	4	4	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	3	4	2	5	4	5	5	3	4	4	90
7	3	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	90
8	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	3	97
9	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	93
10	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	3	4	3	5	5	96
11	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	3	93
12	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	4	3	91
13	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	94
14	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5	94
15	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	96
16	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	95
17	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	96
18	5	4	3	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	4	2	5	4	5	5	3	5	88
19	5	4	5	5	3	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	92
20	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	4	2	4	88
21	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	88
22	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	3	91
23	3	5	6	4	4	2	5	4	5	5	4	5	4	3	2	5	3	4	2	5	4	4	88
24	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	5	5	4	5	4	3	2	5	3	4	4	3	90
25	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	3	5	92
26	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	95
27	5	4	2	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	2	4	90
28	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	95
29	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	94
30	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	92
31	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	94
32	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	97
33	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	89
34	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	94
35	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	96
36	5	3	5	5	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	90
37	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	3	5	89
38	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	3	5	5	3	4	4	5	3	4	93
39	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	96
40	3	4	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	4	2	4	4	5	5	3	85
41	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	2	4	5	4	86
42	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	2	5	4	5	5	90
43	5	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	3	5	5	3	4	5	4	92
44	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	92
45	3	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	89

46	5	3	5	4	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	2	4	5	5	4	88
47	4	5	3	4	5	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	2	5	4	4	87
48	5	4	4	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	2	4	5	5	5	3	88
49	3	5	4	4	3	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	2	2	3	4	81
50	5	4	4	4	3	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	2	4	4	5	4	86
51	4	3	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	2	4	5	4	4	3	85
52	5	5	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	2	5	4	3	5	5	4	5	90

PERCEPCIÓN																							
NR O	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	SU MA
1	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	96
2	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	2	5	94
3	5	3	4	2	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	93
4	5	4	3	2	5	3	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	2	5	4	84
5	5	3	4	2	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	88
6	4	4	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	3	4	2	5	4	5	5	3	4	4	90
7	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	88
8	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	3	97
9	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	89
10	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5	95
11	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	92
12	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	3	4	4	3	91
13	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	94
14	3	5	5	4	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	5	90
15	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	93
16	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	89
17	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	91
18	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	3	5	93
19	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	94
20	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	88
21	3	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	89
22	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	2	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	88
23	3	5	6	5	5	2	4	4	5	4	4	5	5	3	2	4	3	4	2	5	4	4	88
24	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	3	4	4	3	94
25	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	3	5	91
26	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	3	5	95
27	5	4	2	4	5	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	2	4	91
28	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	98
29	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	95
30	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	90
31	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	94
32	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	97
33	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	95
34	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	94

35	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	96	
36	5	3	5	5	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	90
37	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	3	5	89
38	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	3	5	5	3	4	4	5	3	4	93
39	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	96
40	3	4	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	4	2	4	4	5	5	3	85
41	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	2	4	5	4	86
42	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	2	5	4	5	5	90
43	5	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	3	5	5	3	4	5	4	92
44	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	92
45	3	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	89
46	5	3	5	4	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	2	4	5	5	4	88
47	4	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	2	5	4	4	89
48	5	4	4	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	2	4	5	5	5	3	88
49	3	5	4	4	3	4	2	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	2	2	3	4	81
50	5	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	91
51	4	3	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	2	4	5	4	4	3	85
52	5	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	94

Anexo 5: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:.....

Yo:....., identificada con DNI (carnet de extranjería o pasaporte de extranjeros) N°....., acepto participar voluntariamente de la tesis titulada NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DE LA POSTA DE SUNAMPE – EN EL AÑO 2018:, la cual pretende determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con respecto al servicio de la oficina de planificación familiar; comprometiéndome a responder con veracidad cada uno de ellos, además se me informo que dicho instrumento es anónimo y solo se usarán los resultados para fines del estudio, asimismo autorizo la toma de una foto como evidencia de la participación. Con respecto a los riesgos, el estudio no representará ningún riesgo para mi salud, así como tampoco se me beneficiará económicamente por él, por ser una decisión voluntaria en ayuda de la investigación.

FIRMA DE LA INVESTIGADORA:

FIRMA DE LA PARTICIPACIÓN

Anexo 6: Evidencias fotográficas/otras evidencias





Anexo 8: Informe de turnitin

NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DE POSTA DE SUNAMPE EN EL AÑO 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	www.repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.udaff.edu.pe Fuente de Internet	1%