



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU IMPACTO EN LA
SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL
SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO
DE SALUD LA ANGOSTURA DE ICA, 2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN
CON LOS SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:
CAHUANA GUTIERREZ TIFFANI MARICIELO

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE OBSTETRA

DOCENTE ASESOR:
DR. JOSÉ HUAMÁN NARVAY
CÓDIGO ORCID N°0000-0001-5400-5737

CHINCHA, 2024



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha Alta, febrero de 2024

Dra.

SUSANA MARLENI ATÚNCAR DEZA

DECANA(e) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA

Presente.-

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que la estudiante:

TIFFANI MARICIELO CAHUANA GUTIERREZ

de la Facultad de Ciencias de la Salud del Programa Académico de Obstetricia
ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

Titulada:

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE LAS
USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR
DEL CENTRO DE SALUD LA ANGOSTURA DE ICA, 2023**

Por lo tanto, queda expedita para continuar con el desarrollo de la
investigación. Estoy remitiendo, juntamente con la presente los anillados de
la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para
expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Dr. José Huamán Narvay
Código Orcid N° 0000-0001-5400-5737

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Tiffani Maricielo Cahuana Gutierrez, identificada con DNI N° 72737592, en mi condición de estudiante del programa de estudios de obstetricia, de la Facultad de ciencias de la salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Calidad de atención y su impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del centro de salud la angostura de Ica, 2023.", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, la investigadora, no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

21 %

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 06 de febrero de 2024.

Cahuana Gutierrez, Tiffani Maricielo

Apellidos y nombres
DNI N.º 72737592

T.H. Cahuana



Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este, me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Agradecimiento

A la Dra. Hilda Milagritos De La Cruz Chipana, jefa del Centro de Salud La Angostura, por su valioso apoyo autorizando la aplicación de los instrumentos en el establecimiento de la salud.

A la Obstetra Connie Reyes Silva, responsable del área de planificación familiar, por brindar los datos y registros de las usuarias que se atienden en el establecimiento de salud.

Al asesor de tesis, Dr. José Huamán Narvay, por sus valiosos aportes, conocimientos y motivaciones brindadas, para el desarrollo y culminación del estudio.

A Cristian Roca, quien fue interno del establecimiento de salud en el área de Psicología por su apoyo en la aplicación de los instrumentos.

La autora.

Resumen

El objetivo fue determinar el impacto que tiene la calidad de atención en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023. La metodología fue tipo Cuantitativo, aplicativo de nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. Las participantes fueron 81 mujeres que acuden al servicio de planificación familiar y fueron seleccionadas de manera no probabilística, con edad M 26,64 años y DE 4,09. Se aplicaron dos instrumentos diseñados y validados por juicio de expertos; Cuestionario de calidad de atención de las usuarias de planificación (25 ítems) y Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción (16 ítems). Los resultados indicaron que el 27,20% tuvieron un nivel bueno de calidad de atención y 3,70% nivel deficiente, mientras que en Satisfacción de las usuarias se obtuvieron que el 91,40% de nivel satisfecho y 3,70% insatisfecho. Sobre la correlación entre las variables por no tener distribución normal se decidió utilizar Rho de Spearman siendo la correlación con $p\text{-valor}=0,000$ y $Rho = 0,423$, lo que indica que entre las variables si existe correlación positiva media, concluyéndose que si existe un impacto entre las variables y a medida que aumenta la calidad de atención también aumentan la satisfacción o viceversa de las usuarias.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, usuarias y planificación familiar

Abstract

The objective was to determine the impact that the quality of care has on the satisfaction of users attending the family planning service of the La Angostura de Ica Health Center, 2023. The methodology was quantitative, relational and non-experimental cross-sectional design. The participants were 81 women attending the family planning service and were selected on a non-probabilistic basis, with age M 26.64 years and SD 4.09. Two instruments designed and validated by expert judgment were applied: a questionnaire on the quality of care of planning users (25 items) and a questionnaire to evaluate the level of satisfaction (16 items). The results indicated that 27.20% had a good level of quality of care and 3.70% a deficient level, while in user satisfaction, 91.40% were satisfied and 3.70% dissatisfied. Regarding the correlation between the variables, since they did not have a normal distribution, it was decided to use Spearman's Rho with a p-value of 0.000 and $Rho = 0.423$, which indicates that there is an average positive correlation between the variables, concluding that there is an impact between the variables and that as the quality of care increases, so does the satisfaction or vice versa of the users.

Keywords: Quality of care, satisfaction, users and family planning

INDICE

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
INDICE	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.1. Descripción del problema	16
2.2. Pregunta de investigación general	17
2.3. Preguntas de investigación específicas	17
2.4. Objetivo General	18
2.5. Objetivos específicos	18
2.6. Justificación e importancia	19
2.6.1. Justificación	19
2.6.2. Importancia	20
2.7. Alcances y limitaciones	21
2.7.1. Alcances	21
2.7.2. Limitaciones	21
III. MARCO TEÓRICO	22
3.1. Antecedentes	22
3.1.1. Internacionales	22
3.1.2. Nacionales	26
3.1.3. Locales o regionales	30

3.2.	Bases teóricas	35
3.2.1.	Calidad de atención.	35
3.2.2.	Satisfacción de las usuarias.....	40
3.3.	Marco Conceptual	42
IV.	METODOLOGÍA	45
4.1.	Tipo y Nivel de investigación	45
4.2.	Diseño de Investigación.....	45
4.3.	Hipótesis general y específicas	46
4.3.1.	Hipótesis general	46
4.3.2.	Hipótesis específicas	46
4.4.	Identificación de las variables.....	47
4.5.	Matriz de operacionalización de variables	48
4.6.	Población – Muestra	50
4.7.	Técnica e instrumentos de recolección de información	51
4.8.	Técnica de análisis y procesamiento de datos.	53
V.	RESULTADOS	55
5.1.	Presentación de Resultados.....	55
5.2.	Interpretación de los resultados.....	59
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	61
6.1.	Análisis inferencial.....	61
6.1.1.	Prueba de normalidad de los datos.....	61
6.1.2.	Prueba de hipótesis general y específicos.....	61
6.1.3.	Formulación y análisis de hipótesis general.....	62
6.1.4.	Formulación y análisis de hipótesis específicas de acuerdo con la Tabla 13	63
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	68
7.1.	Comparación resultados con marco teórico	68

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS	79
Anexo 1: Matriz de consistencia	80
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	82
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	87
Anexo 4: Base de datos.....	91
Anexo 5: Reporte Turnitin 28% similitud.....	95
Anexo 6: Evidencias fotográficas/otras evidencias	99

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de calidad de atención	48
Tabla 2 Matriz de operacionalización de satisfacción de las usuarias ...	49
Tabla 3 Datos generales de las participantes del estudio	50
Tabla 4 Valores de la prueba Alpha de Cronbach	53
Tabla 5 Valores de la prueba Kuder-Richardson (KR-20).....	53
Tabla 6 Información sobre los niveles de correlación	54
Tabla 7 Descriptivos de los participantes del estudio	55
Tabla 8 Resultados de la variable calidad de atención	56
Tabla 9 Resultados de las dimensiones de la variable calidad de atención	56
Tabla 10 Resultados de la variable satisfacción	58
Tabla 11 Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción.....	58
Tabla 12 Estadísticos de prueba de normalidad	61
Tabla 13 Estadísticos inferenciales para la prueba de hipótesis general y específicos	62
Tabla 14 Matriz de consistencia lógica	80
Tabla 15 Base de datos del estudio	91

Índice de figuras

Figura 1 Modelo nórdico de la calidad de atención.....	39
Figura 2 Dimensiones de la calidad de atención (SERQUAL).	40
Figura 3 Diseño no experimental de nivel correlacional.....	46
Figura 4 Explicando la forma correcta del llenado del consentimiento informado a la participante.....	101
Figura 5 Explicando la forma correcta del llenado de encuestas a la participante	101
Figura 6 Solucionando algunas dudas a la participante.....	102
Figura 7 Explicándole a la participante que sus respuestas son de uso de investigación	102

I. INTRODUCCIÓN

Una de las principales problemáticas en los establecimientos de salud, según lo referido por los usuarios que acuden a estos establecimientos, es su no conformidad con la atención que reciben, refiriendo una gran disconformidad con el trato del personal administrativo y de salud, el usuario o paciente espera acceder a un servicio de calidad puesto que ello incide fuertemente en la satisfacción de estos.

La calidad es un medidor de la atención que se le brinda al paciente, tanto en los factores y conocimientos del usuario y profesional, que conlleva como producto final la satisfacción de los primeros. La calidad es entendida como la percepción que tienen los pacientes o usuarios, ante una atención brindada por el personal que labora en un establecimiento de salud (1).

Las motivaciones de la investigadora para realizar el estudio fueron las diferentes observaciones en la atención de las usuarias del servicio de planificación familiar en el servicio de obstetricia de un centro de salud de la región de Ica.

El principal objetivo del estudio es explicar el impacto que tiene la calidad de atención en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023. La estructura del presente proyecto de tesis se ha elaborado según las pautas establecidas en la normatividad vigente de la Universidad Autónoma de Ica, de acuerdo con la siguiente estructura:

El capítulo I, contiene la introducción del estudio, apartado en el que se brinda alcances generales del tema a desarrollarse, es decir de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias, así mismo se menciona el principal propósito del estudio (objetivo general), y la estructura que sigue el estudio en cuanto al esquema de proyecto de tesis establecido por la Universidad.

En el capítulo II, se aborda el planteamiento, en este capítulo se realiza el análisis de la realidad problemática, la misma que se describe en su contexto internacional, nacional e institucional, este análisis permite conocer más de cerca el problema abordado en el estudio, luego se formulan las preguntas de investigación, tanto general como específicas, los objetivos del estudio y las razones que justifican la realización del estudio, así mismo, su relevancia e importancia de ejecución.

El capítulo III, contiene el marco teórico de la investigación, en su primera parte se citan los estudios previos que se han realizado y que guardan relación directa e indirecta con el estudio, luego de ello se desarrolla las bases teóricas de cada variable de estudio, apartado que contiene la definición de las variables, los modelos teóricos que la sustentan, las dimensiones que se tomaran en cuenta en el estudio y otros aspectos relevantes que son citados, empleándose la norma o estilo Vancouver, en el tercer apartado del capítulo se aborda el marco conceptual, el cual es un glosario de términos propios de la especialidad que requieren ser definidos para mayor comprensión del lector y la comunidad académica.

En el capítulo IV, se describe la ruta metodológica que ha de seguir el estudio, desde el enfoque, tipo, nivel y diseño de investigación, además se formulan los supuestos de investigación o hipótesis, que han de ser contrastadas, las variables de estudio (calidad de atención y satisfacción de las usuarias), la matriz de operacionalización de variables, la población, muestra y muestreo, además de la técnica de recolección de datos, el proceso de validez y confiabilidad de los instrumentos, como lo criterios de inclusión y exclusión establecidos, para finalmente, describir las técnicas de análisis y procesamiento de los datos que se seguirán luego de haber recolectado la información, lo cual conlleva al uso de la estadística descriptiva como inferencial.

En el capítulo V, se presentan los resultados descriptivos de las variables de estudio y de sus respectivas dimensiones, mismos que se presentan a

través de tablas académicas y figuras elaboradas en el software estadístico SPSS, luego de ello se realizó las interpretaciones respectivas.

El capítulo VI, se presentan los resultados de la prueba de normalidad y de las respectivas pruebas de hipótesis, a fin de aceptar o rechazar la hipótesis de la investigadora, la prueba de normalidad, por su parte, tiene como propósito determinar si los resultados recopilados siguen una distribución paramétrica o no paramétrica, para hacer uso adecuado del coeficiente de correlación, según corresponde, en el estudio se determinó hacer uso de la prueba no paramétrica Rho de spearman.

En el capítulo VII, se enlistan las principales fuentes de información que se han consultado para el proceso de construcción teórica del estudio, estas fuentes de información, previamente citadas, se han referenciado, empleándose la norma o estilo Vancouver, la cual es propia para los estudios de las ciencias de la salud. Finalmente, se muestran los anexos del proyecto, como la matriz de consistencia, los instrumentos de recolección de datos y el reporte de similitud a través del software Turnitin.

Tíffani Maricielo Cahuana Gutiérrez.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En la actualidad la percepción de los usuarios o pacientes que acuden a los centros de salud es considerado como un medidor de la calidad del servicio que ofrecen los profesionales de la salud, por lo que, la calidad de servicio se basa en las atenciones individuales por parte de cada uno de los profesionales de la salud.

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (1), manifiesta que cada año ocurren entre 5,7 a 8,4 millones de muertes, debido a la deficiente atención y calidad de esta, en países de bajos y medianos ingresos económicos, lo cual equivale hasta el 15% de las muertes que, en los países en mención, estas muertes son imputables a la atención de calidad, pero, por otro lado, las demás muertes son producto de un inadecuado sistema de salud.

Una de las estrategias utilizadas actualmente para disminuir la inequidad en la sociedad ha sido el desarrollo de estrategias que permiten mejorar la calidad de los servicios de salud (2). Por otro lado, la calidad es definida, en el ámbito de la salud, como un concepto que busca la disminución de los riesgos, en el ámbito de la salud y el incremento de los beneficios a los usuarios y pacientes que acuden a los establecimientos de salud, es necesario que se instale una herramienta de gerencia de los servicios de salud, debido a la globalización se puede apreciar que los sistemas de salud afrontar cambios significativos en beneficio de la propia población (3). En cuanto a la satisfacción del usuario, Cantú (4), manifiesta que la satisfacción del cliente depende relativamente de personas con menores sueldos que los profesionales de salud.

En el centro de salud La Angostura, los usuarios que acuden muestran cierto descontento e incertidumbre con la atención que reciben por parte del profesional de la salud quienes, según ellos, tienen poco acercamiento y comunicación verbal por lo que se hace

necesario poder realizar el presente estudio a fin de conocer la realidad en ambas variables de estudio y contribuir de este modo, con los resultados que se obtendrán, a proponer alternativas de solución.

Habiéndose planteado la problemática del estudio, se formulan a continuación las preguntas de investigación:

- 2.2. Pregunta de investigación general
 - ¿Qué impacto tiene la calidad de atención en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023?

- 2.3. Preguntas de investigación específicas
 - ¿Qué impacto tiene la calidad de atención en su dimensión tangibilidad con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023?
 - ¿Qué impacto tiene la calidad de atención en su dimensión fiabilidad con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023?
 - ¿Qué impacto tiene la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023?
 - ¿Qué impacto tiene la calidad de atención en su dimensión seguridad con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023?
 - ¿Qué impacto tiene la calidad de atención en su dimensión empatía con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023?

2.4. Objetivo General

- Determinar el impacto que tiene la calidad de atención en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

2.5. Objetivos específicos

- Determinar el impacto que tiene la calidad de atención en su dimensión tangibilidad con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.
- Determinar el impacto que tiene la calidad de atención en su dimensión fiabilidad con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.
- Determinar el impacto que tiene la calidad de atención en su dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.
- Determinar el impacto que tiene la calidad de atención en su dimensión seguridad con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.
- Determinar el impacto que tiene la calidad de atención en su dimensión empatía con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación

La ejecución del estudio se sustenta en las siguientes razones:

Justificación teórica, siendo un estudio de tipo prospectiva su realización permitirá incrementar el cuerpo de conocimiento, ya que los resultados a obtenerse en la investigación permitirán conocer a fondo el fenómeno de estudio, de cada una de las variables de investigación, así mismo, estas variables se sustentan en un modelo o teoría, la misma que es sometida a prueba en las investigaciones básicas.

Justificación práctica, los resultados a obtenerse en la investigación servirán como evidencia científica para la toma de decisiones por parte de las autoridades correspondientes a fin de ofrecer una atención de calidad que permita lograr la satisfacción de las usuarias que acuden al establecimiento de salud.

Justificación metodológica, el estudio se justifica en que seguirá una ruta metodológica enmarcada en el método científico, la cual va desde la selección del enfoque, tipo, nivel y diseño de estudio, la selección y adaptación de los instrumentos de investigación, los cuales serán sometidos al proceso de validez y confiabilidad, además que, los resultados alcanzados en el estudio servirán como base para futuras investigaciones, que se realicen tomando como punto de partida las variables abordadas en el estudio.

Justificación social, los usuarios que acuden a un centro de salud tienen el derecho a acceder a un servicio de calidad, con un trato humano y amigable, por parte de los profesionales de la salud, también es importante reconocer que la satisfacción de los usuarios es un medidor, que le

permite a las autoridades de la salud, saber que la labor que vienen realizando los profesionales que laboran en sus establecimiento y centros de salud es la adecuada, y que a partir de ellos poder tomar acciones o decisiones que conlleven a una atención optima y eficiente, es por ello, que los resultados que se obtendrán en el estudio servirán como base para esta toma de decisiones.

2.6.2. Importancia

La importancia del estudio radica en que, para el establecimiento, es indispensable brindar una atención de calidad a los usuarios, situación que muchas veces se ve perjudicada por malos colaboradores o profesionales de la salud que no sienten el compromiso de brindar una atención optima a los usuarios, además, la percepción de una mala calidad de atención, no solo radica en el trato con el paciente, sino también en los procesos administrativos burocráticos que causan malestar e incomodidad en los usuarios, quienes muchas veces expresan su malestar ante una mala atención brindada o tramites tediosos que no hacen más que incrementar el malestar de los mismos.

Los resultados obtenidos en el presente estudio servirán de base para plantear alternativa de solución por parte de las autoridades, estableciendo acciones, para la mejora en la atención y otros, a fin de prevenir o contrarrestar la problemática de los embarazos no deseados y las enfermedades de transmisión sexual. Finalmente, estos resultados se darán a conocer en las demás instituciones educativas para que sean tomados en cuenta.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances.

- La muestra de estudio estuvo conformada por las mujeres que acuden al servicio de planificación, solo ellas fueron consideradas para la muestra.
- Los resultados recopilados para la investigación se llevaron a cabo entre los primeros tres meses del año 2023, siendo el centro de salud de la Angostura el lugar donde se ejecutó.
- Los resultados obtenidos servirán de base para futuros estudios, además, se proponer alternativas de solución o sugerencias a las dificultades identificadas.

2.7.2. Limitaciones

- No disponer de estudio de procedencia local, provincial o regional, no solo que aborden las variables de estudio, sino que la muestra de investigación tenga correspondencia con la del estudio (Mujeres que acuden al servicio de planificación).
- Otro aspecto limitante en el estudio que se tuvo que sortear, fue la poca predisposición de las mujeres para poder participar en la investigación pese a que se les indicaba que se garantizaba el principio de confidencialidad.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

En la búsqueda de estudios previos que guarden relación con el tema propuesto, se han consultado, tanto investigaciones en repositorios de tesis institucionales de universidades peruanas y extranjeras, así como en revistas científicas, las cuales se citan a continuación:

3.1.1. Internacionales

En el año 2023 en Ecuador Sanchez (5) desarrollo su estudio que tuvo como propósito principal determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de control prenatal en gestantes de un centro de salud, metodológicamente el estudio es de enfoque descriptivo, retrospectivo, que busco evaluar la satisfacción del usuario. Se emplearon dos cuestionarios, y la muestra de estudio ascendió a 65 gestantes, empleándose la ecuación de poblaciones infinitas. Los datos fueron analizados a través de un programa SPSS V. 25, empleando una estadística no paramétrica se obtuvo como resultado que el 55,4% indicaron una calidad de atención regular y el 67,7% indicaron una satisfacción media, a medida que el control prenatal se brinde con mayor calidad favorece un alto índice en satisfacción en las gestantes porque están siendo cubiertas sus expectativas y necesidades

Como resultado se obtuvo que existe relación entre calidad de atención y satisfacción del control prenatal con $Rho = 0,002$ existiendo una correlación positiva muy baja y con respecto a el valor de significancia $p = 0,000$ ($p < 0,005$) aceptándose la H_a .

El estudio tiene correspondencia con la investigación ya que abarca ambas variables de interés y el contexto muestra es semejante, solo que los resultados mostrados corresponden

a una realidad de la salud pública del Ecuador, la muestra de estudio es significativa por lo que es posible realizar la comparación de los resultados de manera idónea.

En el año 2022 en Ecuador Alarcón (2) desarrollo una investigación con el propósito de analizar la calidad de atención percibida en relación con la satisfacción del usuario. El estudio es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental, el método fue el deductivo, de corte transversal y alcance correlacional. La técnica de recojo de información empleada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, conformado por 12 ítems para el cuestionario de satisfacción y 22 ítems para la calidad de atención. La muestra de estudio fue de 377 usuarios. Resultados a nivel descriptivo: el 52% de los encuestados consideran que los problemas que afectan fueron la demora del personal en la solución de los problemas, el 50,4% indicaron que la falta de herramientas necesarias para que los trabajadores realicen de manera adecuada su trabajo, el 63,6% considera que es por la exclusión de la atención individualizada, el 56,8% considera que es por la despreocupación por el interés del usuario, en cuanto a los problemas vinculados con la satisfacción, se tiene que, la falta de letreros indicativos en los consultorios (48%), la ausencia de claridad en la explicación del tratamiento (46,7%). Como consecuencia de lo mencionado, se plantearon abordas estrategias para la mejora de las capacitaciones, implementar u cronograma semanal de actividades, publicación de banner, letreros, elaboración de diagrama d eflujos, entre otras acciones.

El estudio se corresponde con la investigación a nivel de las variables, contexto muestral y diseño de estudio no experimental, estos resultados podrán ser comparados con los alcanzados en la investigación, ya que muestran resultados significativos en cuanto a las variables de interés

donde se muestran dificultades en cuanto a la satisfacción de ellos usuarios.

Como resultado se obtuvo que existe relación entre la variable calidad de atención percibida y satisfacción del usuario lo que refleja la correlación de Pearson con un valor de 0,822 y un valor de significancia de $p=0,01$).

En el 2020 en Ecuador Veliz (6) desarrollo su estudio que tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción y factores percibidos por usuaria externas de emergencia gineco-obstetricia de un hospital, metodológicamente el estudio es de enfoque cuantitativa, descriptivo correlacional, que busco evaluar la satisfacción de las usuarias. Se emplearon una encuesta validada por jueces expertos, y la muestra de estudio estuvo constituida por 76 usuarias, empleándose la ecuación de poblaciones infinitas. Los datos fueron analizados a través de un programa SPSS V. 22 y la hoja de cálculo MS Excel, fue aplicado a 20 participantes para poder comprobar su confiabilidad siendo esta una prueba piloto cuyo resultado fue de 0,972 siendo un nivel excelente y óptimo para aplicarlo a la muestra ya establecida.

Como resultado se obtuvo que existe relación entre el nivel de satisfacción y los factores asociado percibidos por usuarias con $Rho= 0,371$ existiendo una correlación positiva media y con respecto a el valor de significancia $p=0,371$ ($p<0,005$) siendo este mayor interpretándose que el nivel de satisfacción no tiene diferencias significativas entre los factores asociados. El estudio tiene correspondencia indirecta con la investigación ya que se aborda la variable de estudio satisfacción, aunque la variable de control, los resultados obtenidos dan cuenta que los aspectos de administración de tratamientos y medicinas oportunas, son los que deben ser abordados de manera oportuna.

En el 2020 en Ecuador Gregor (4) desarrollo su investigación con la finalidad de mediar la relación entre la satisfacción del usuario y la eficiencia de la gestión de la calidad, la metodología empleada fue al descriptiva, el instrumento utilizado en el estudio fue el cuestionario y la técnica de la encuesta. Los resultados descriptivos dan cuenta que, los elementos tangibles fueron calificados con un 61%, debido a las limitaciones del material informativo que se dispone. La fiabilidad fue calificada en un 59% debido a la falta de cumplimiento de cronograma en el enfoque de atención, la responsabilidad fue de un 46%, esto por la demora en la atención de los usuarios, la desmotivación del personal de salud, sobre cargas laborales, entre otros, la seguridad obtuvo un 56% debido a las limitaciones en la calidez del trato y la empatía con un 67%. Con estos resultados se propuso la implementación de la mejora de la gestión de comunicación, de manera permanente, a través del modelo SERVPERF, que permite medir la calidad del servicio. Se concluye que, se mantiene en expectativa el fortalecimiento de la gestión de la calidad del servicio en la potenciación de la calidad de vida de este establecimiento de salud.

La correspondencia con la investigación está referido a la variable de interés satisfacción, se ha podido demostrar en este estudio que las variables de interés se relacionan de manera directa, otro aspecto a considerar, a nivel descriptivo, está referido a que las dimensiones de la calidad corresponden al modelo de Serqual.

Como resultado se obtuvo que no existe relación entre la gestión de calidad del servicio y el nivel de satisfacción de usuarios con un 58% el cual no alcanza el nivel de aceptabilidad requerida por el modelo SERVPERF que es el 70%.

En el 2020 en Ecuador Menendez (7) desarrollo su estudio que tuvo como propósito determinar la relación del nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal de un centro de salud, metodológicamente el estudio es de enfoque cuantitativo, corte transversal diseño descriptivo correlacional, que busco evaluar la satisfacción de las gestantes. La muestra de estudio estuvo constituida por 71 gestantes aceptaron participar, empleándose la ecuación de poblaciones infinitas de los cuales 10 no participaron, la técnica fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios. Los datos fueron analizados a través de un programa SPSS V.25, con resultados alcanzados se observa que la variable calidad de atención y sus dimensiones es de nivel alta con un 58,3% en el componente interpersonal con un 60,6% y del entorno con un 64,8% con un nivel alto en la variable satisfacción y sus dimensiones es de nivel alto con un 44,2%, 40,38% considera media y 15,60% considera que es baja. Como resultado se obtuvo que existe relación significativa entre la relación del nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción de control prenatal de un centro de salud con $Rho= 0,907$ existiendo una correlación positiva alta y con respecto a el valor de significancia $p=0,032$ ($p<0,005$).

3.1.2. Nacionales

En el 2022 en Apurímac Ashcalla (8) realizó la investigación con la finalidad de identificar la correlación entre la calidad de atención y conocimientos, actitudes, prácticas en salud oral en gestantes de un centro de salud. La investigación es analítica, nivel relacional, diseño no experimental. La muestra de estudio fue de 100 gestantes, se empleó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, la estadística inferencial empleado. Los resultados obtenidos indican que el 62% tienen entre 18 y 29 años, 62% se encontraban de 7 a 9 meses de gestación donde el grado de calidad de atención

fue calificada en proceso con un 37% en todas sus dimensiones y en cuanto al conocimiento, actitud y practicas los resultados fueron regular en cada dimensión.

En el estudio se concluye que existe correlación significativa moderada directa y positiva proporción entre ambas variables con un $Rho= 0,560$ y un valor significativo de $p= 0,000$ ($p>0,005$) rechazando la H_0 y aceptando la H_1 .

El estudio nacional guarda relación directa con la investigación puesto que, tanto las variables como el diseño metodológico seleccionado es semejante, se ha podido demostrar que existe relación significativa entre las variables de estudio.

Pisco J. (Perú 2021).

En el 2021 en Chiclayo Pisco (9) ejecutó su estudio con la finalidad de determinar la relación entre la calidad de atención y la percepción del servicio de telemonitoreo en obstetricia, el tipo de investigación fue básica, diseño no experimental, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. La muestra de estudio fue obtenida a través del criterio aleatorizado, quedado conformada por 255 usuarios encuestados en el centro de salud de Jayanca, provincia de Lambayeque, los instrumentos fueron validados a través de la técnica de juicio de expertos, para la confiabilidad se empleó la prueba Alpha de Cronbach con un valor obtenido de 0,801, tanto para la calidad de atención y la percepción del servicio de tele monitoreo.

Se concluye en el estudio que existe una relación significativa, positiva alta, entre las variables investigadas, habiéndose alcanzado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,944, que indica una relación muy alta, y un p -valor de 0,01, menor que el 0,05, por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

El estudio realizado tiene relación indirecta con el estudio, se aborda la variable calidad de atención, y se ha podido demostrar que existe un grado alto de relación entre las variables de estudio, resultados que servirá para ser comparados con los alcanzado a nivel inferencial en el estudio.

Como resultado se obtuvo que existe relación entre la calidad de atención y la percepción del servicio de tele monitoreo con un $Rho= 0,944$ teniendo una correlación fuerte positiva altamente entre las dos variables y un grado de significancia de $p=0,01$ ($p>0,05$).

En el 2022 en Abancay Palacios (10) realizó su investigación sobre la calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud. El objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. Metodológicamente el estudio es descriptivo, no experimental, de nivel correlacional y con un método inductivo. La muestra de estudio estuvo conformada por 54 pacientes, la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y la herramienta fue un cuestionario, que abordaron aspectos como las expectativas y la percepción. Los resultados obtenidos fueron que, el 77,8% menciona que es buena la fiabilidad, 87% que es buena la capacidad de respuesta, de manera específica en cuanto a la satisfacción el 61,1% la considera buena, 77,8% menciona que hay buena comprensión y el 35,2% menciona que es malo el equipamiento.

El estudio concluye que se obtuvo que existe relación entre la variable calidad de atención y satisfacción de pacientes con un $Rho=0,606$ y un grado de significancia de $p=0,000$ siendo una correlación positiva moderada confirmando así que un buen servicio se mejora la satisfacción y aceptación de la población.

Las variables abordadas en el estudio corresponden tanto a la calidad de atención, como la satisfacción de los pacientes, este estudio tiene una estrecha relación con la investigación realizada, se ha podido demostrar que, a nivel descriptivo, más del 50% de los pacientes se sienten satisfechos con la atención que reciben, por otro lado, el 11,1% de ellas consideran regular la percepción sobre la atención.

En el 2021 en Cuzco Quispe (11) desarrollo su estudio con el propósito de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. La metodología empleada fue el enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, alcance correlacional y de corte trasversal. La población de estudio estuvo conformada por los pacientes que acudieron al centro hospitalario público del Cusco, durante el cuarto trimestre del 2020, de este grupo se obtuve una muestra representativa de 367 pacientes, quienes fueron encuestados y los cuestionarios empleados fueron el de calidad de atención y satisfacción del paciente. Las conclusiones a las que se llega al estudio es que, existe una relación positiva y alta entre las variables de estudio, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,756, que indica que cuanto mejor se dé la calidad de atención de paciente mejor será la satisfacción de los usuarios, y viceversa.

En el estudio se abordan ambas variables de investigación, con una muestra de estudio superior a los 300 participantes, mismas que permite realizar la generalización de los resultados, se concluye que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio.

Como resultado se obtuvo que existe relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente con un $Rho=0,756$ y un valor de significancia $p=0,000$ el cual indica que existe relación directa y es de intensidad alta entre ambas variables de estudio.

En el 2020 en Chiclayo Cacho (12) con su tesis titulada: Calidad de atención y satisfacción según la percepción de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art´C. El propósito del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes. El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y con un diseño correlacional de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 50 pacientes que contaban con el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión establecidos. La técnica de recojo de información empleada fue la encuesta y sus instrumentos fueron de 34 y 12 ítems respectivamente. Los resultados descriptivos (tablas cruzadas), muestran que el 66% de los usuarios consideran que la calidad de atención es eficiente y a la vez se sienten satisfechos, así mismo el 12% consideran que la calidad de atención es moderada, sintiéndose además insatisfechos, un 6% consideran sentirse insatisfechos y a la vez opinan que la calidad de atención es deficiente.

El estudio determino la selección de una muestra relativamente pequeña, por lo que, no será posible realizar la generalización que se requiere en un estudio cuantitativo, pese a ello, se ha podido determinar que las variables de estudio se relacionan de manera significativa entre sí.

Como resultado se obtuvo que existe relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes con un $Rho=0,610$ y un valor de significancia $p=0,01$ el cual es menor al valor de significancia, el estudio concluye que existe una alta relación entre las variables de estudio.

3.1.3. Locales o regionales

En el 2020 en Chincha Diaz (13) desarrollo la investigación titulada: Calidad de atención y cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años, centro de

salud Huayucachi, Huancayo 2019. El objetivo principal del estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el cumplimiento del control y crecimiento de los niños que asisten al centro de salud. Estudio de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental y corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 138 madres, la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos dan cuenta que, el 56,5% consideran en un nivel promedio a la calidad, el 43,3% la consideran en un nivel alto, mientras que el 2,2% indican que es baja.

La variable de interés abordada en la investigación corresponde a la calidad de atención, donde se ha podido determinar que el nivel promedio de la calidad es del 43,3%, se ha demostrado la relación que existe entre las dos variables de estudio.

Como resultado se obtuvo que existe relación entre calidad de atención de enfermería y cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo con un $Rho=0,843$ esto quiere decir que la relación entre ambas variables es de correlación positiva considerable y tiene un valor de significancia $p=0,000$ menor a 0,05 y se evidencia que existe relación significativa entre ambas variables

En el 2021 en Ica Acevedo y Herhuay (14) desarrollaron la investigación titulada: Percepción de la calidad de atención en consulta externa de obstetricia según factores sociodemográficos en el Hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica 2020. Investigación de tipo no experimental, diseño transversal, prospectiva, descriptiva y correlacional, el grupo muestral estuvo conformado por 218 gestantes que acuden al establecimiento de salud, los principales resultados a nivel descriptivo muestran que, en la variable calidad de atención el 56,4% se encuentra insatisfecho, mientras que el

43,6% se encuentra satisfecho, así mismo, se concluye que existe una correlación significativa entre las variables de estudio, habiéndose alcanzado un p-valor menor al 0,005.

El estudio propuesto aborda de manera indirecta la variable calidad de atención, que a nivel descriptivo ha demostrado que el 56,4% están insatisfechos, mientras que el 43,6% se encuentran satisfechos.

Como resultado se obtuvo que existe relación entre la percepción de la calidad de atención y los factores sociodemográficos con un $Rho=0,526$ y un valor de significancia $p=0,005$ existiendo relación directa significativa entre ambas variables.

En el 2021 en Chíncha Cutire y Lima (15) ejecutaron el estudio titulado: Calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Medicina del Hospital San José, Chíncha 2021. El enfoque es el cuantitativo, de tipo básica, nivel correlaciona y diseño no experimental, la muestra d estudio fue de 18 usuarios obtenidos de manera no probabilística, la encuesta fue la técnica de recojo de datos y los instrumentos respectivos, los cuestionarios

Como resultado se obtuvo que existe relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción del usuario con un $Rho=0,555$ y un valor de significancia $p=0,017$. Se concluye que, existe una relación directa y positiva entre las variables de estudio.

En el 2020 en Chíncha Ordaya (16) desarrollo la tesis titulada: Competencias del egresado de UCI y su relación con el nivel de satisfacción laboral en el cuidado del paciente crítico del Hospital San José de Chíncha. Investigación de tipo básica, no experimental, nivel correlacional y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 30 profesionales de

enfermería donde el 6,7% percibe un bajo nivel de satisfacción laboral, el 60% un nivel medio y un 33.3% percibe una alta satisfacción laboral intrínseca, resultados obtenidos mediante técnicas probabilísticas.

Se concluye que existe relación directa y significativa entre las competencias y satisfacción laboral, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación no paramétrico, de Rho de Spearman de 0,620 que indica una relación positiva y moderada y un p valor de 0,000, menor que el valor de significancia.

La demostración de un grado de relación positiva y moderado en el estudio, sirven como evidencia de estudios previos para ser comparados con los resultados alcanzados en la investigación.

En el 2020 en Pisco Saldaña (17) ejecutó la tesis titulada: Satisfacción laboral y estrés ocupacional del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Dios de Pisco, Pisco-2018. Investigación de corte transaccional, de tipo descriptivo correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por 74 profesionales de enfermería a los que se les aplicó dos cuestionarios de 27 ítems cada uno. Los resultados obtenidos dan cuenta que, la variable satisfacción laboral alcanzó niveles altos, mientras que, el estrés ocupacional obtuvo niveles bajos. Por los resultados obtenidos se concluye que no existe relación entre las variables de estudio.

Como resultado se obtuvo que no existía correlación alguna entre las variables satisfacción laboral y el estrés ocupacional con un $Rho = -0,075$ y un valor de significancia $p = 0,527$, es decir que a mayor satisfacción laboral no tendría que disminuir el estrés ocupacional por lo cual se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

En este antecedente la variable de interés corresponde únicamente a la satisfacción, que en comparación con la

investigación el contexto muestral es diferente, puesto que en este estudio se tiene como muestra a los profesionales de la salud, mientras que en la investigación se tienen a usuarias.

En el 2018 en Chíncha Rivera y Asto (18) desarrollaron el estudio titulado: Satisfacción de ancianos y los indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chíncha Abril-Setiembre 2017. Metodológicamente el estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básica, y nivel correlacional, con un diseño no experimental y de corte seccional. La muestra de estudio estuvo conformada por 108 pacientes a quienes se les aplicó dos cuestionarios respectivamente. Resultados descriptivos, el 48% de los pacientes recibieron algunos medicamentos, el 25% refieren que recibieron la mayoría y el 23% todos los medicamentos. Se concluye que, los indicadores de salud deben ser evaluados de manera permanente para mejorar la calidad de atención de los pacientes geriátricos.

Como resultado se obtuvo que existe relación entre la satisfacción y los indicadores de calidad con un $Rho=0,555$ donde su correlación es positiva media y un valor de significancia $p=0,017$, se concluye que, existe una relación directa y positiva entre las variables de estudio

Pese a que las variables de estudio y la metodología son semejante a la de la investigación el contexto muestral difiere, igualmente en este estudio se ha podido demostrar que a nivel temático las variables abordadas tienen una correspondencia o relación lógica, misma que es respaldada con la evidencia estadística.

En el 2021 en Chíncha Torres (19) desarrollo la tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de Hospitalización de la Clínica San José, Cusco-2021. El principal objetivo del estudio fue

determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. La investigación es de tipo aplicado, diseño no experimental y descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 70 pacientes, la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios de 22 reactivos cada uno. Los resultados a nivel descriptivo dan cuenta que, el 30% de los participantes consideran como deficiente a la calidad de atención, el 42,9% la consideran regular y el 27.1% de nivel buena, en la variable satisfacción el 38,6% consideran un nivel bajo de satisfacción, el 40% nivel medio y el 21,4% nivel alto. El estudio concluye que existe relación entre positiva alta ente la calidad de atención y la satisfacción del paciente, habiendo alcanzado un 0,700 de Rho de Spearman.

El estudio tiene correspondencia con las variables y la metodología empleada, se ha podido determina que la calidad de atención es considerada como regular en un 42,9% de los pacientes, mientras que la satisfacción tiene un nivel entre medio y alto en un 61,4% de los participantes, así mismo, se ha podido demostrar que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, resultados inferenciales que serán comparados con los alcanzados en la investigación.

Como resultado se obtuvo que existe relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente con un $Rho=0,700$ y un valor de significancia $p=0,000$ existiendo relación directa entre ambas variables.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad de atención.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (20), la calidad de atención busca lograr que cada usuario reciba un servicio, sea para el tratamiento o diagnóstico, de manera

óptima y adecuada, considerando los conocimientos de los pacientes además de la atención que reciben, para lograr óptimos resultados y mínimos errores que permitan alcanzar la satisfacción del usuario.

En el sector salud, la calidad de atención gira entorno a la satisfacción del paciente, es por ello, que estas variables se encuentran asociadas, por lo que “el concepto de calidad varía de acuerdo en cómo nosotros como personal de enfermería la utilicemos, donde la idea de calidad será diferente cuando se aplique” (20). El autor manifiesta entonces que, la calidad es variante según cada persona, en especial el de salud, desarrolle sus funciones.

Para Parasuman, Zeithaml y Berry (21) , la calidad de servicio es entendida como un aspecto momentáneo, que es difícil de ser medido, considerando que aspectos como los de intangibilidad deben ser medidos de manera subjetiva y en gran medida.

La calidad de un servicio es una tarea muy compleja, ya que la misma estriba fundamentalmente en la percepción que tenga cada persona del servicio que recibe y la satisfacción de sus necesidades, intereses, costumbres y nivel de educación, entre otros (22).

Para Kotler (23) , se entiende por calidad de servicio a “cualquier ocupación o aprovechamiento que una parte brinda a otra”, además agrega que estos, son intangibles, no dando lugar a la cualidad específica de ningún objeto, su fusión podría estar unida o no a un artículo físico.

Dimensiones de la calidad de atención. Las dimensiones de estudio empleada en la investigación son las siguientes:

Dimensión: Tangibilidad.

Su clásica definición se respalda en “lo que se podría tocar”, frase que nos brinda un amplio panorama de esta dimensión. Está relacionada con los aspectos físicos del entorno, es decir, la infraestructura, los equipos físicos, que se encuentran en una determinada área que ofrece atención. La percepción que se tiene de esta dimensión en el ámbito de salud no es la adecuada puesto que se percibe que no se hace un uso adecuado de los equipos, es decir, no se cumple con las buenas prácticas (22) . Se menciona además que existen insuficientes espacios en los establecimientos de la salud, desabastecimiento de medicamentos, falta de equipos, como los de refrigeración, aire acondicionado o informáticos.

Dimensión: Fiabilidad.

Es la habilidad que se tiene para lograr que el servicio que se brinda es el acorde a lo ofertado, es un conjunto de destrezas para reconocer y solucionar situaciones que así lo requieran, busca la comprensión del cliente, la capacidad de respuesta, entre otros (22)Lo que se busca es que en un determinado servicio se tenga el mismo resultado de satisfacción en los usuarios, independientemente del personal que brinda la atención.

Dimensión: Capacidad de respuesta

Esta dimensión implica la veracidad y garantía que se tiene que lograr en un determinado servicio, especialmente en el profesional que lo brinda y que debe transmitir al usuario la confianza, empatía, conocimientos, ética en la atención que le brinda. Se puede afirmar que está relacionada con la sólida imagen que el profesional de salud brinda en el proceso de atención en el servicio que se encuentra y que este profesional debe ser educado, integro, ético, empático, a fin de brindar tranquilidad al paciente (22)

Dimensión: Seguridad

La seguridad implica garantía en un servicio y veracidad del mismo, específicamente en el profesional que brinda este servicio, con confianza y amplios conocimientos tanto teóricos como prácticos (22)., es necesario que el profesional de salud sea afable en la realización de sus actividades, le brinda al usuario o paciente la seguridad de que la atención que se le brinda es la adecuada, logrando una mayor predisposición del paciente en el proceso de atención.

Dimensión: Empatía.

Es por excelencia un aspecto importantísimo de la calidad de atención, es determinante para la predisposición del paciente en la atención, esto debido a que las personas se encuentran, permanentemente, influenciado por las emociones, sean estas positivas o negativas, por lo que es fundamental que la persona que brinda una atención, deba ser humanitaria, solidaria, empática, elocuente, simpática y porque no, graciosa, más aún si el paciente al que están atendido es el conformado por niños o adultos mayores (22) . El manejo de las emociones, o un adecuado nivel de inteligencia emocional es determinante en esta dimensión.

Modelos de la calidad de atención.

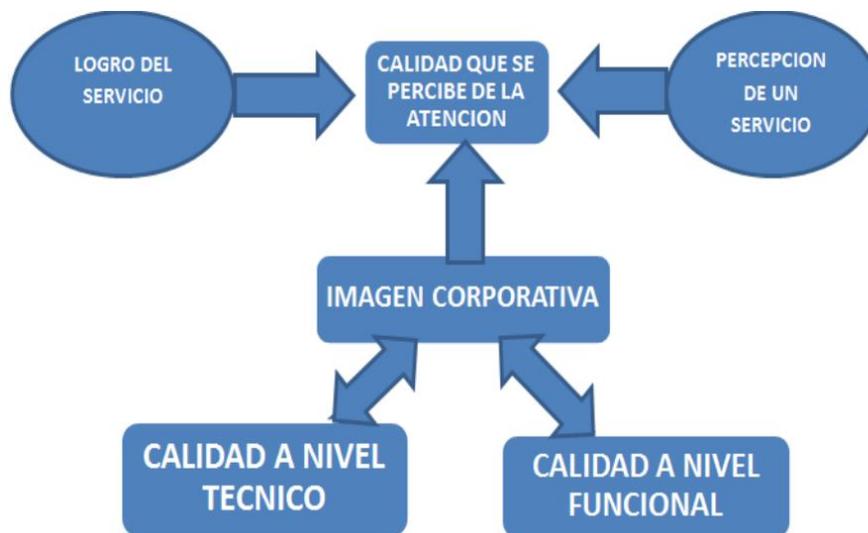
a. Modelo Nórdico.

Este modelo fue planteado por Gronroos en el año de 1984, el modelo fue recomendado para estructurar la calidad de atención en 3 componentes básicos, que son:

- Calidad Técnica: está referido al servicio que el usuario o paciente recibe.

- Calidad Funcional: referido a la forma o manera en que el usuario recibe la atención, y como relaciona esta con la prestación del servicio.
- Imagen corporativa: es como el usuario percibe la imagen de la empresa, es producto de una buena o mala experiencia en la atención, por lo que, a partir de ella define la imagen sobre esa empresa.

Figura 1
Modelo nórdico de la calidad de atención.



Adaptado del modelo de Gronroos (1984).

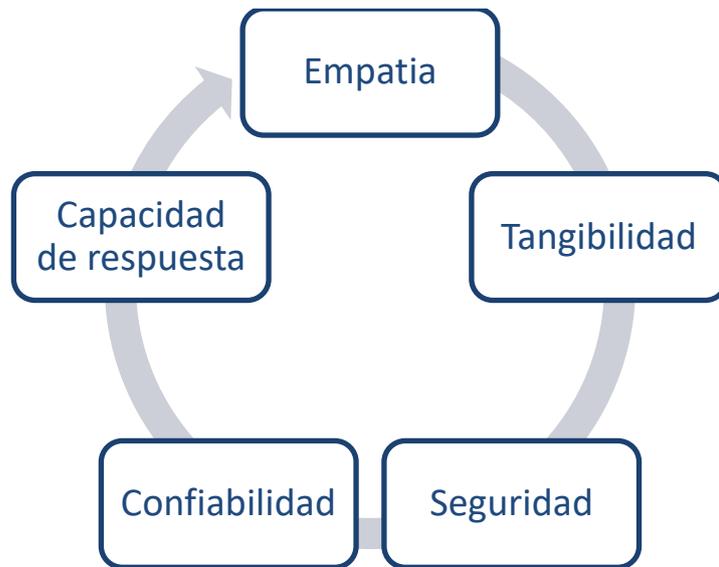
b. Modelo Americano de Parasuraman (SERQUAL).

Parasuraman, Berry y Zeithaml, en el año de 1988 llegaron a implementar un modelo de calidad de atención, al cual le llamaron el Modelo de las Brechas, que parte de la percepción que tiene los usuarios con respecto al servicio que se les ofrece, este modelo implemento un cuestionario al que se le denominó SERQUAL, que hasta la actualidad, es el más empleado, pese a las críticas que puede tener el cuestionario, SERQUAL brinda una diferenciación sobre la evaluación de la percepción y expectativa que puede o no tener un cliente, pero de manera separada.

En este instrumento se dimensiona la calidad de atención a través de sus cinco dimensiones, las cuales son:

Figura 2

Dimensiones de la calidad de atención (SERQUAL).



Fuente. Elaboración propia.

3.2.2. Satisfacción de las usuarias.

Definición de la satisfacción.

La satisfacción del paciente manifiesta la calidad, siendo este un indicador de vital importancia que da la credibilidad, confiabilidad y prestigio en donde se brinda (18).

Barrientos (22) , menciona que el satisfacer una necesidad está relacionado con acciones que permitan cumplir con las expectativas del cliente, en el ámbito de la salud, para la calidad se toma en cuenta las dimensiones como humanística, científica y el entorno. La labor del profesional en un determinado servicio debe siempre buscar la mejora de los pacientes, es por ello, que la adquisición de las habilidades no solo se debe centrar en el aspecto tecnológico, sino también en los valores éticos, para y por beneficio del paciente y población en general.

La satisfacción es un requisito esencial que permite asegurar un lugar en el conocimiento y preferencia de los clientes, por lo tanto, un mayor posicionamiento en el mercado (13).

La satisfacción del cliente o calidad de servicio dependen de personas con menores sueldos que el de los profesionales de la salud, ejemplificándolo, no tiene vida, no es capaz de anticiparse al resultado, por lo que, esto hace que la calidad de atención sea muy difícil de medir y que esta sea evaluada por el propio paciente (14).

Dimensiones de la satisfacción.

Las dimensiones de la satisfacción que tomaran como base el presente estudio son las siguientes:

- Humanística.

Es denominada también como interpersonal, es una de las dimensiones relegadas, pero es una de las más importantes porque constituye la base de la bioética médica, diversos autores consideran que esta dimensión se enfoca en todo lo referido al aspecto interpersonal y que se relaciona con lo ético-moral y cívico.

- Tecnológica-científica

Está relacionada con el confort en la atención, estrechamente ligado a un ambiente de privacidad, buena iluminación, ventilación óptima e higiénico, además de otros aspectos, en esta dimensión interactúan una serie de elementos y propiedades que le brinda una mayor comodidad a la interacción que se tiene entre el paciente con el profesional de la salud.

- Entorno.

Dimensión que se relaciona los conocimientos teóricos y prácticos que posee un profesional de la salud, por lo que, es necesario

que sus competencias profesionales se acrediten con el título profesional. Una de las principales dificultades de esta dimensión es la que tiene que ver con la falta de recursos humanos, es decir, de profesionales, además de otros aspectos como la falta de productos que se debe disponer en el ámbito de la salud, para la atención de los pacientes.

3.3. Marco Conceptual

A continuación, se describen los principales términos abordados en el estudio:

- Aspectos Tangibles
Está referido a los elementos físicos, materiales o recursos que se dispone en un área o institución, es decir las instalaciones, equipos, materiales, entre otros (24).
- Capacidad de respuesta
Es aquella capacidad de servir a los usuarios para proveerles un buen servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una buena respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (24) .
- Confidencialidad
Requiere un compromiso en la reserva de la información que se obtiene, lo que se conoce confidencialidad profesional y la reserva de esta información a la que se tiene acceso a través de auditorías (25).
- Consultorio de planificación familiar
Es aquel que es parte del área donde se realiza la consulta externa de un establecimiento de salud, y provee una atención en salud sexual reproductiva y con mayor énfasis en metodología anticonceptiva (26) .
- Diligencia
Es el procedimiento que asumen los auditores, en razón a la labor que desempeñan a fin de resguardar los intereses y derechos de los usuarios (25).
- Empatía

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro (24).

- Fiabilidad

Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (24).

- Imparcialidad

En el proceso de auditoría está referido a las conclusiones, recomendaciones y opiniones que el responsable realiza, requiriendo equilibrio y ponderación de que no se aleje de la verdad, no inclinándose sus criterios hacia ninguna parte (25).

- Inventario, stock

Aquella cantidad de bienes y otros elementos de un establecimiento que se encuentran habilitados para poder ser utilizados en un momento determinado por el área solicitante (26) .

- Método anticonceptivo

Técnica que previene o reduce la posibilidad de una fecundación en mujeres fértiles ya que cumplen requisitos y características donde permiten alcanzar metas reproductivas en forma efectiva y segura para su salud (26)

- Objetividad

El auditor basa su accionar en las evidencias objetivas que sustentan sus hallazgos y conclusiones (25).

- Respeto por los derechos y el honor de las personas: Busca no afectar de manera negativa a los usuarios y con esto desmerecer la imagen de los profesionales, por ningún motivo o interés propio (25).

- Orientación/Consejería

Es aquella comunicación interpersonal donde se brinda la información adecuada y necesaria para que las personas o parejas puedan tomar una decisión voluntarias,

informada y satisfactorias de acuerdo a sus propios análisis (26) .

- Planificación familiar

Es una agrupación de actividades, procedimientos e intervenciones que son dirigidas a mujer y hombres en edad fértil donde se encuentra la información, educación, orientación/consejería y la prescripción y provisión de los métodos anticonceptivos para que puedan ejercer su derecho de decidir libre y responsablemente (26) .

- Satisfacción del Usuario Externo

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece (24).

- Veracidad

Referido a las conclusiones, hallazgos y veracidad en los informes de auditorías que deben reflejar con exactitud y autenticidad los hallazgos encontrados (25).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de investigación

El tipo investigación fue cuantitativo. Tuvo como principal característica las mediciones estadísticas de ámbito descriptivo e inferencial en relación a las dos variables con sus respectivas dimensiones, así mismo, se puso a prueba la hipótesis que fueron contrastadas para su respectiva aceptación (27).

De acuerdo con Vallejo en el 2002 (28), el tipo de estudio según su propósito fue aplicativo, ya que se aplicó un cuerpo de conocimiento existentes para someter a prueba modelos teóricas y no tiene un fin práctico, sino que se busca describir ambas variables de estudio y establecer una posible relación entre ellas

Así mismo, fue estudio transversal, porque su principal característica fue la recogida de datos de manera simultánea y en un periodo determinado a la misma participante del estudio en un solo momento (28).

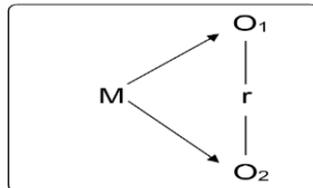
Fue de nivel relacional, porque su propósito fue establecer las posibles relaciones o asociaciones que existen entre las dos variables de estudio (29) . Según la ocurrencia de los hechos, el estudio fue prospectivo, porque los datos se recogieron a medida que se fueron atendiendo en el centro de salud las participantes (29) .

4.2. Diseño de Investigación

El diseño fue no experimental de corte transversal, porque no se manipularon las variables, sino fueron observadas en el mismo contexto en que se desarrollaron, es decir, en el centro de salud

y la recolección de los datos por cada unidad de análisis fue en un solo momento, lo que corresponde a transversal.

Figura 3
Diseño no experimental de nivel relacional



Donde:

M = Muestra de estudio, conformada por 81 usuarias de planificación del Centro de Salud de la Angostura

O1 = Observación de la variable calidad de atención

O2 = Observación de la variable satisfacción del usuario

r = Coeficiente de correlación.

4.3. Hipótesis general y específicas

4.3.1. Hipótesis general

- La calidad de atención tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

4.3.2. Hipótesis específicas

- La calidad de atención en su dimensión tangibilidad tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.
- La calidad de atención en su dimensión fiabilidad tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.
- La calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta tiene impacto en la satisfacción de las

usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

- La calidad de atención en su dimensión seguridad tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.
- La calidad de atención en su dimensión empatía tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

4.4. Identificación de las variables

Variable 1: Calidad de atención

Definición:

Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (21) .

Dimensiones:

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Variable 2: Satisfacción de la usuaria

Dimensiones:

- Humanística
- Tecnológica - científica
- Entorno

4.5. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de calidad de atención

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Calidad de atención	La variable calidad de atención será medida por un cuestionario el mismo que considerara de 25 preguntas, donde 5 son de tangibilidad, 5 para fiabilidad, 5 para capacidad de respuesta, 5 para seguridad, 5 para empatía las misma que podrán responder si están de acuerdo, desacuerdo, totalmente en desacuerdo.	Tangibilidad	- Personal capacitado - Ambientes apropiados - Materiales disponibles	1; 2; 3; 4 y 5	De acuerdo=2 En desacuerdo=1 Totalmente en desacuerdo=0	Para las dimensiones: 3: Bueno [11-15] 2: Regular [8-10] 1: Deficiente [5-7]	La puntuación final es tipo numérico
		Fiabilidad	- Respeto de horario - Información clara - Disponibilidad	6; 7; 8; 9 y 10			
		Capacidad de respuesta	- Atención rápida - Consultas absueltas	11; 12; 13; 14 y 15			
		Seguridad	- Conocimiento - Tiempo necesario - Confianza	16; 17;18;19 y 20			
		Empatía	- Amabilidad - Paciencia - Información clara	21; 22; 23; 24 y 25			

Nota: Matriz de operacionalización de Calidad de atención adaptado de la Norma técnica de Salud de Auditoría de la calidad de la atención en salud del año 2016 del Ministerio de Salud.

Tabla 2

Matriz de operacionalización de satisfacción de las usuarias

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA
Satisfacción de las usuarias	La variable de satisfacción del usuario será medida por un cuestionario el mismo que considerara de 16 preguntas, donde 6 son de humanística, 5 para tecnología - científica, 5 entorno las misma que tendrán un valor de 1 para Si y 0 para No.	Humanística	- Respeto - Interés - Trato cordial - Ética	1,2,3,4,5,6	SI=2 No=0	Para las Dimensiones: 3: Satisfecho: [8-12] 2: Moderadamente Insatisfecho: [4-7] 1: Insatisfecho: [0-3]	La Puntuación final es de tipo numérico
		Tecnología - Científica	- Continuidad - Integralidad	7,8,9,10,11			
		Entorno	- Costos accesibles - Comodidad - Ambientación	12,13,14,15,16		Para la variable 3: Satisfecho: [20-32] 2: Moderadamente Insatisfecho: [11-21] 1: Insatisfecho: [0-10]	

Nota: Matriz de operacionalización de Satisfacción de usuarios adaptado de la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo del año 2012 del Ministerio de Salud.

4.6. Población – Muestra

Población

La población de estudio estuvo conformada por las usuarias que acudieron al servicio de planificación del centro de salud “La Angostura” de Ica 2023 teniendo en cuenta lo siguiente:

- Los datos de las participantes del estudio fueron obtenidos del Libro de planificación del Ministerio de Salud que se atendieron en el Servicio de planificación.
- Las participantes acudieron al área de obstetricia para continuar con los métodos anticonceptivos del Servicio de planificación familiar.
- Del total de la población registrada se contó con la participación voluntaria de 81 mujeres con sus respectivos consentimientos informados.
- Participaron respondiendo los cuestionarios en dos momentos: Cuando esperaban la consulta y después de la consulta.
- Se trabajó aproximadamente un periodo de dos meses para la aplicación de los cuestionarios debido a que las participantes asistieron mensual y trimestralmente a sus respectivos controles de planificación familiar.
- Las participantes respondieron los cuestionarios en la sala de espera del Centro de salud y utilizaron el tablero de apoyo y la asesoría para responder correctamente los cuestionarios.
- Características de las participantes del estudio

Tabla 3

Datos generales de las participantes del estudio

Edades	Lugar de procedencia	Grado de instrucción
18 a 35 años	1. Urbana	1. Analfabeta
	2. Rural	2. Primaria
		3. Secundaria
		4. Superior
		5. Posgrado

Nota: Características de las participantes obtenidas del del Libro de planificación del Ministerio de Salud que se atendieron en el Servicio de planificación.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión

- Usuaris que acudan al área de obstetricia al servicio de planificación familiar.
- Usuaris registradas en el del Libro de planificación del Ministerio de Salud que se atendieron en el Servicio de planificación.
- Usuaris de 18 a 35 años

Exclusión

- Usuaris transeúntes
- Usuaris menores de edad
- Usuaris con discapacidad de alto riesgo

Muestra

Debido a que la población de estudio fue pequeña, se tomó la decisión de considerar a toda la población como el tamaño de la muestra mediante la técnica censal. La muestra de estudio se formó con un total de 81 mujeres que cumplen los criterios de inclusión y exclusión.

Muestreo

Se empleo el muestro no probabilístico, por conveniencia, esto quiere decir que no se ha aplicado ninguna fórmula estadística para la obtención de una muestra representativa, por lo que la muestra se seleccionara bajo el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

4.7. Técnica e instrumentos de recolección de información

Técnica.

Las técnicas de recolección de información empleadas en el presente estudio fue la encuesta (30). Este tipo de técnicas, debido a su versatilidad, es una de las más empleadas en el desarrollo de

investigaciones científicas, ya que permite recolectar información en simultaneo de una gran cantidad de unidades de análisis.

Instrumentos

Para la recolección de datos de la investigación, se aplicaron dos cuestionarios, uno que evaluó la calidad de atención y el otro la satisfacción de las usuarias del centro de salud “La Angostura”.

a) Cuestionario de calidad de atención de las usuarias de planificación.

- Autora : Cahuana Gutierrez, Tiffani Maricielo
- Items : 25
- Escala : 2 De acuerdo; 1 En desacuerdo; 0 Totalmente en desacuerdo
- Tiempo : 15 minutos
- Aplicación : Individual o grupal
- Validación : Juicio de expertos

b) Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción

- Autora : Cahuana Gutierrez, Tiffani Maricielo
- Items : 16
- Escala : Si = 2; No = 0
- Tiempo : 15 minutos
- Aplicación : Individual o grupal
- Validación : Juicio de expertos

c) Validaciones

Los instrumentos fueron adaptados por la investigadora para el presente estudio, es por ello por lo que previamente fueron sometidos a evaluación por “juicio de expertos”, es decir, los instrumentos fueron revisados en su estructura y fondo, por parte de 4 expertos con amplio conocimiento y desempeño profesional, no solo en la especialidad sino también en el desarrollo y ejecución de investigaciones, quienes revisaron cada uno de los reactivos, a fin de validar su aplicabilidad. Luego del proceso de validez por juicio de expertos, los instrumentos fueron aplicados a una muestra

pequeña de 15 mujeres que tengan características semejantes a la muestra, para poder determinar la confiabilidad de estos. Las pruebas de confiabilidad que se emplearon fueron Alfa de Cronbach (Calidad de atención) con 0,87 con el nivel de excelente, y Kuder Richardson para el instrumento dicotómico (satisfacción) con 0,83 con el nivel muy alto. En ambos casos, se confirmó la alta confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 4

Valores de la prueba Alpha de Cronbach

Coeficiente	Criterio
Coeficiente alfa > 0,9	Es excelente
Coeficiente alfa > 0,8	Es bueno
Coeficiente alfa > 0,7	Es aceptable
Coeficiente alfa > 0,6	Es cuestionable
Coeficiente alfa > 0,5	Es pobre
Coeficiente alfa < 0,5	Es inaceptable

Nota: Tabla de niveles del Alpha de Cronbach obtenido de Cronbach, L. J. del año 1951 de la obra Coeficiente alfa y la estructura interna de las pruebas (31).

Tabla 5

Valores de la prueba Kuder-Richardson (KR-20)

Coeficiente	Criterio
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Nota: Criterio de la Prueba Kuder-Richardson obtenido de Palella, S. y Martins, F. del año 2003, p. 155 (32).

4.8. Técnica de análisis y procesamiento de datos.

Técnicas de análisis

- **Análisis descriptivo**
Se utilizaron las tablas de frecuencias que determinaron los descriptivos de los datos sociodemográficos como también para los descriptivos de los niveles de las variables, dimensiones e indicadores. El análisis se realizó en base a frecuencias y porcentajes.
- **Análisis inferencial**
Se utilizaron los procedimientos para la prueba de normalidad el cual determinó que para el análisis inferencial fue el estadístico no paramétrico Rho de Spearman. Las correlaciones inferenciales se realizaron en función a las dimensiones y con las mismas variables. El nivel de significancia determinó la aceptación o rechazo de las hipótesis.

Procesamiento de datos

- Microsoft Excel. Con este software se realizó la tabulación, procesamiento y cálculo de puntuaciones y niveles de las variables creándose la base de datos correlacional.
- IBM SPSS V26 (30). Con este software en su versión gratuita se realizaron las pruebas inferenciales para las hipótesis generales y específicas.

Tabla 6
Información sobre los niveles de correlación

Nivel de medición de las variables ordinales en una correlación

Interpretación: el coeficiente Rho de Spearman puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde:

-1.00	=	Correlación negativa perfecta. ("A mayor X, menor Y" o también "A menor X, mayor Y")
-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa considerable
-0.50	=	Correlación negativa media
-0.25	=	Correlación negativa débil

-0,10	=	Correlación negativa muy débil
0,00	=	No existe correlación alguna entre las variables
0,10	=	Correlación positiva muy débil
0,25	=	Correlación positiva débil
0,50	=	Correlación positiva media.
0,75	=	Correlación positiva considerable.
0,90	=	Correlación positiva muy fuerte
1,00	=	Correlación positiva perfecta ("A mayor X, mayor Y" o "A menor X, menor Y")

Nota: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014)

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

5.1.1. Estadísticos descriptivos de los participantes del estudio

Tabla 7

Descriptivos de los participantes del estudio

Datos sociodemográficos	n	%	M	DE
Edad			26,64	4,09
Sexo - Femeninos	81	100		
Lugar de procedencia				
Urbano	38	46,9		
Rural	43	53,1		
Grado de Instrucción				
Analfabeta	0	0		
Primaria	8	9,9		
Secundaria	54	66,7		
Superior	16	19,8		
Posgrado	3	3,7		

Nota: Tabla de datos sociodemográficos descriptivos de los participantes.

5.1.2. Resultados de calidad de atención

Tabla 8

Resultados de la variable calidad de atención

Calidad de atención	Niveles					
	Deficiente (5 - 7)		Regular (8 - 10)		Buena (11 - 15)	
	n	%	n	%	n	%
Dimensión Tangibilidad	10	12,30	59	72,80	12	14,80
Dimensión Fiabilidad	0	0,00	50	61,70	31	38,30
Dimensión Capacidad de respuesta	0	0,00	79	97,50	2	2,50
Dimensión seguridad	12	14,80	47	58,00	22	27,20
Dimensión empatía	14	17,30	40	49,40	27	33,30
Global de calidad de atención	3	3,70	56	69,10	22	27,20

Nota: En esta tabla se muestra los resultados de los niveles de las dimensiones de la variable calidad de atención.

Tabla 9

Resultados de las dimensiones de la variable calidad de atención

N°	Indicadores	Escala de valoración					
		De acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
		n	%	n	%	n	%
Tangibilidad							
1	¿El servicio cuenta con instalaciones limpias y adecuada?	28	34.57	31	38.27	22	27.16
2	¿Considera usted que fue fácil ubicar al servicio de obstetricia?	26	32.1	33	40.74	22	27.16
3	¿Existen avisos publicitarios y señalizaciones que las orienten adecuadamente?	32	39.51	28	34.57	21	25.93
4	¿El profesional Obstetra durante su atención conto con equipos disponibles y materiales necesarios?	36	44.44	27	33.33	18	22.22
5	¿Cómo percibe Ud. que el personal que elabora en el CS La Angostura está capacitado para laborar eficientemente?	30	37.04	27	33.33	24	29.63
Fiabilidad							
6	¿El personal del servicio de obstetricia cumple con los compromisos pactados con usted?	34	41,98	43	53,09	4	4,93
7	Cuando se ha presentado un inconveniente. ¿El personal del Centro de Salud muestra interés por resolver el problema?	30	37,04	50	61,73	1	1,23

8	¿El personal de salud cumple con los tiempos establecidos para darle solución a sus problemas?	29	35,80	51	62,96	1	1,23
9	¿Usted está satisfecho con el servicio que brinda el personal CS La Angostura?	32	39,51	48	59,26	1	1,23
10	¿Usted se encuentra conforme con la información brindada por el personal del servicio de obstetricia?	39	48,15	37	45,68	5	6,17
Capacidad de respuesta		n	%	n	%	n	%
11	¿Considera que el personal del servicio de obstetricia le informa con precisión cuando se lleva a cabo su consulta?	12	14,82	69	85,19	0	0
12	¿Cómo percibe Ud. que el personal muestra interés por contestar sus dudas o preguntas sobre algún procedimiento que se realizan dentro de la consulta en el servicio de obstetricia?	20	24,69	61	75,31	0	0
13	¿Considera Usted que el personal de obstetricia siempre está dispuesto a ayudarla?	14	17,28	67	82,72	0	0
14	¿Considera Usted que el personal de obstetricia está capacitado para prestar servicios de salud?	16	19,75	65	80,25	0	0
15	¿Considera Usted que el personal de obstetricia absuelve sus dudas durante algún procedimiento en su consulta?	20	24,69	61	75,31	0	0
Seguridad		n	%	n	%	n	%
16	¿Ud. percibe que el personal Obstetra le trasmite confianza?	39	48,15	19	23,46	23	28,40
17	¿Cómo percibe Ud. al personal de obstetricia durante su atención respecto a su privacidad durante su consulta?	32	48,15	19	23,46	23	28,40
18	¿Cómo percibe Ud. que el tiempo que se brinda es el adecuado?	33	40,74	24	29,63	24	29,63
19	¿Le inspiran confianza los procedimientos utilizados por el personal de obstetricia del CS La Angostura?	35	43,21	27	33,33	19	23,46
20	¿Cree Usted que los horarios de atención establecidos por el CS La Angostura son convenientes?	37	45,68	25	30,86	19	23,46
Empatía		n	%	n	%	n	%
21	¿Considera que la obstetra que la atendió fue amable durante su consulta?	40	49,38	24	29,63	17	20,99
22	¿Considera que las Obstetras conocen sus necesidades específicas?	36	44,44	22	27,16	23	28,40
23	¿Cómo percibe Ud. el uso del lenguaje por parte de la Obstetra durante su consulta?	34	41,98	24	29,63	23	28,40
24	¿Cómo percibe Ud. el trato de la Obstetra durante su consulta o algún procedimiento?	35	43,21	27	33,33	19	23,46

25	¿Considera que la Obstetra se preocupa por los mejores intereses de sus usuarias?	39	48,15	28	34,57	14	17,28
-----------	---	----	-------	----	-------	----	-------

Nota: En esta tabla se muestra los indicadores por dimensiones y su escala de valoración de los participantes de estudio de la variable calidad de atención.

5.1.3. Resultados de Satisfacción

Tabla 10

Resultados de la variable satisfacción

	Niveles					
	Insatisfecho (0-1)		Moderadamente satisfecho (2-3)		satisfecho (4-6)	
	n	%	n	%	n	%
Satisfacción de las usuarias						
Dimensión Humanística	2	2,50	5	6,20	74	91,40
Dimensión Tecnología - Científica	5	6,20	10	12,30	66	81,50
Dimensión Entorno	4	4,90	3	3,70	74	91,40
Global de satisfacción de las usuarias	3	3.70	4	4.90	74	91.40

Nota: En la tabla se muestra los resultados de las dimensiones de la variable satisfacción.

Tabla 11

Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción

N°	Indicadores	Escala de valoración			
		Si		No	
Dimensión: Humanística		n	%	n	%
1	Está de acuerdo con la información recibida por el servicio de Obstetricia durante su consulta.	78	96,3	3	3,7
2	La calidad de los servicios prestados fue adecuada.	74	91,36	7	8,64
3	Usted volvería a pedir otra consulta con la obstetra que la atendió anterior a su última consulta.	73	90,12	8	9,88
4	Encuentra diferencia en el servicio y atención del CS La Angostura a comparación de otro.	69	85,19	12	14,81
5	El tiempo de espera para su consulta fue la adecuada.	70	86,42	11	13,58

6	Usted recomendaría el CS La Angostura a otras usuarias para el servicio de Obstetricia.	73	90,12	8	9,88
Dimensión: Tecnología - Científica		n	%	n	%
7	El CS La Angostura cuenta con los equipos para su adecuada atención.	73	90,12	8	9,88
8	El personal Obstetra cuenta con los equipos y materiales disponibles de los métodos anticonceptivos para su adecuada elección.	75	92,52	6	7,41
9	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios para las usuarias.	70	86,42	11	13,58
10	El centro de salud conto con baños limpios para las usuarias.	67	82,72	14	17,28
11	Usted ha observado mejoras en los materiales que se encuentra en el consultorio de Obstetricia para las necesidades de las usuarias.	71	87,65	10	12,35
Dimensión: Entorno		n	%	n	%
12	Espera ser atendido sin diferencia en la relación a otras usuarias sin discriminación alguna.	74	91,36	7	8,64
13	Espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	73	90,12	8	9,88
14	Espera que el personal Obstetricia la trate con amabilidad, respeto y paciencia.	75	92,59	6	7,41
15	Espera que el personal Obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas durante su atención.	79	97,53	2	2,47
16	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad.	67	82,72	14	17,28

Nota: En esta tabla se muestra los indicadores por dimensiones y su escala de valoración de los participantes de estudio de la variable satisfacción.

5.2. Interpretación de los resultados

Interpretación de la Tabla 7

- La Tabla 7 presenta los descriptivos de los participantes del estudio donde la M de edades fue de 26,24 con una DE de 4,09. El 43% procede la zona rural y 66,7% tienen estudios secundarios.
- La Tabla 8 muestra los niveles de Calidad de atención donde se observa tener un buen nivel de calidad de atención en sus diferentes dimensiones 38,30% de total de participantes.
- La Tabla 9 muestra que 39 participantes manifestaron tener un nivel bueno en la dimensión fiabilidad debido a que 48,15% estuvieron de acuerdo con la información que recibieron por

parte del personal del servicio del área de obstetricia. Se encontró también que los 40 participantes manifestaron indicaron tener un buen nivel en la dimensión empatía se debe a que el 49,38 estuvo de acuerdo con el trato que recibieron por parte del personal de servicio del área de obstetricia durante su consulta.

- La Tabla 10 muestra los niveles de satisfacción donde se observa que los participantes se encuentran satisfechas en sus diferentes dimensiones con un 91,40% del total de participantes.
- La Tabla 11 encontró que 74 participantes estuvieron satisfechas en la dimensión humanística se debe a que el 91,36% estuvieron de acuerdo con la información brindada por parte del personal del servicio del área de obstetricia durante toda su consulta. Se encontró también que 79 participantes manifestaron que el personal de obstetricia les brindo tiempo necesario para poder resolver sus dudas. También se encontró que 75 participantes manifestaron que fueron atendidas con amabilidad, respeto y paciencia durante su consulta siendo un 92,59% del total de participantes.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

6.1.1. Prueba de normalidad de los datos

Tabla 12

Estadísticos de prueba de normalidad

Variables e indicadores	Pruebas de normalidad		
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Atención	0,129	81	0,002
Satisfacción del Usuario	0,332	81	0,000
Dimensión Tangibilidad	0,152	81	0,000
Dimensión Fiabilidad	0,170	81	0,000
Dimensión Capacidad de respuesta	0,311	81	0,000
Dimensión Seguridad	0,119	81	0,006
Dimensión Empatía	0,103	81	0,032
Dimensión Humanística	0,418	81	0,000
Dimensión Tecnológica Científica	0,440	81	0,000
Dimensión entorno	0,423	81	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Datos obtenidos de la base de datos y procesados en el software IBM SPSS V26.

Para realizar la prueba de normalidad se consideró el estadístico Kolmogórov-Smirnov porque el número de participantes fue mayor o igual que 50. Se planteó el siguiente análisis:

- H0 = Existe distribución normal entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias (p-valor o Sig. ≥ 0.05)
- H1 = No existe distribución normal entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias (p-valor o Sig. < 0.05)

Resultado: Indica que la Sig. en todos los casos son menores que el 0.05, por lo tanto, se concluye que se rechaza H0 y se acepta H1.

Conclusión: Por los resultados obtenidos de acuerdo con la Tabla 12 se utilizó el estadístico No paramétrico Rho de Spearman.

6.1.2. Prueba de hipótesis general y específicos

Tabla 13

Estadísticos inferenciales para la prueba de hipótesis general y específicos

Correlaciones con Rho de Spearman					
Variable de Calidad de atención		Variable Satisfacción de las usuarias			
		Dimensión Humanística	Dimensión Tecnológica Científica	Dimensión entorno	Global de Satisfacción de las Usuaris
Dimensión Tangibilidad	Rho	,406**	,385**	,354**	,414**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,001	0,000
Dimensión Fiabilidad	Rho	,234*	,309**	0,127	,237*
	Sig. (bilateral)	0,035	0,005	0,259	0,033
Dimensión Capacidad de respuesta	Rho	,226*	,221*	,254*	,265*
	Sig. (bilateral)	0,042	0,047	0,022	0,017
Dimensión Seguridad	Rho	,477**	,383**	,222*	,387**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,046	0,000
Dimensión Empatía	Rho	,348**	,314**	,245*	,350**
	Sig. (bilateral)	0,001	0,004	0,028	0,001
Calidad de Atención	Rho	,441**	,403**	,270*	,423**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,015	0,000
N		81	81	81	81

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

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

Nota: Información obtenidos de la base de datos y procesados en IBM SPSS V26.

6.1.3. Formulación y análisis de hipótesis general

6.1.3.1. Formulación de hipótesis general

H1: La calidad de atención tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

H0: La calidad de atención no tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de

planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

6.1.3.2. Análisis de hipótesis general de acuerdo con la Tabla 13

Con un nivel de significancia del 5% (0,05) y por no tener distribución normal, se decidió aplicar el estadístico de prueba no paramétrico Rho de Spearman. Se obtuvo una magnitud del p-valor = 0,000, que es menor al 0,05, por lo que se tomó la decisión de aceptar H1 y rechazar H0.

Se determinó que la fuerza de correlación entre las variables fue $Rho=0,423$, lo que indica que entre las variables existe una correlación positiva media. Este impacto se explica en que las dimensiones de calidad de atención con la satisfacción de las usuarias presentan un promedio de correlación positiva media donde se evidencia la dimensión humanística que presenta una correlación positiva media con la dimensión tangibilidad con un valor de $Rho=0,406$ también en la dimensión tecnología científica presenta un promedio de correlación positiva media con la dimensión seguridad con valor de $Rho=0,383$.

Por lo tanto, con una probabilidad de error del 5% se realizó la prueba de hipótesis general con el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, encontrándose que existe correlación positiva media, es decir, que a medida que aumenta la calidad de atención también aumenta la satisfacción de las usuarias de manera moderada en las usuarias.

6.1.4. Formulación y análisis de hipótesis específicas de acuerdo con la Tabla 13

6.1.4.1. Formulación de la primera hipótesis específica

H1: La calidad de atención en su dimensión tangibilidad tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

H0: La calidad de atención en su dimensión tangibilidad no tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

6.1.4.2. Análisis de la primera hipótesis específica

Con un nivel de significancia del 5% (0,05) y por no tener distribución normal, se decidió aplicar el estadístico de prueba no paramétrico Rho de Spearman. Se obtuvo una magnitud del p-valor = 0,000, que es menor al 0,05, por lo que se tomó la decisión de aceptar H1 y rechazar H0.

Se determinó que la fuerza de correlación entre las variables fue $Rho=0,414$, lo que indica que entre las variables existe una correlación positiva media.

Por lo tanto, con una probabilidad de error del 5% se realizó la prueba de hipótesis general con el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, encontrándose que existe correlación positiva media, es decir, que a medida que aumenta la calidad de atención también aumenta la satisfacción de las usuarias de manera moderada en las usuarias.

6.1.4.3. Formulación de la segunda hipótesis específica

H1: La calidad de atención en su dimensión fiabilidad tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

H0: La calidad de atención en su dimensión fiabilidad no tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

6.1.4.4. Análisis de la segunda hipótesis específica

Con un nivel de significancia del 5% (0,05) y por no tener distribución normal, se decidió aplicar el estadístico de prueba

no paramétrico Rho de Spearman. Se obtuvo una magnitud del p-valor = 0,033, que es menor al 0,05, por lo que se tomó la decisión de aceptar H1 y rechazar H0.

Se determinó que la fuerza de correlación entre las variables fue $Rho=0,237$, lo que indica que entre las variables existe una correlación positiva media.

Por lo tanto, con una probabilidad de error del 5% se realizó la prueba de hipótesis general con el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, encontrándose que existe correlación positiva media, es decir, que a medida que aumenta la calidad de atención también aumenta la satisfacción de las usuarias de manera moderada en las usuarias.

6.1.4.5. Formulación de la tercera hipótesis específica

H1: La calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

H0: La calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta no tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

6.1.4.6. Análisis de la tercera hipótesis específica

Con un nivel de significancia del 5% (0,05) y por no tener distribución normal, se decidió aplicar el estadístico de prueba no paramétrico Rho de Spearman. Se obtuvo una magnitud del p-valor = 0,017, que es menor al 0,05, por lo que se tomó la decisión de aceptar H1 y rechazar H0.

Se determinó que la fuerza de correlación entre las variables fue $Rho=0,265$, lo que indica que entre las variables existe una correlación positiva media.

Por lo tanto, con una probabilidad de error del 5% se realizó la prueba de hipótesis general con el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, encontrándose que existe correlación positiva media, es decir, que a medida que aumenta la calidad de atención también aumenta la satisfacción de las usuarias de manera moderada en las usuarias.

6.1.4.7. Formulación de la cuarta hipótesis específica

H1: La calidad de atención en su dimensión seguridad tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

H0: La calidad de atención en su dimensión seguridad no tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

6.1.4.8. Análisis de la cuarta hipótesis específica

Con un nivel de significancia del 5% (0,05) y por no tener distribución normal, se decidió aplicar el estadístico de prueba no paramétrico Rho de Spearman. Se obtuvo una magnitud del p-valor = 0,000, que es menor al 0,05, por lo que se tomó la decisión de aceptar H1 y rechazar H0.

Se determinó que la fuerza de correlación entre las variables fue $Rho=0,387$, lo que indica que entre las variables existe una correlación positiva media.

Por lo tanto, con una probabilidad de error del 5% se realizó la prueba de hipótesis general con el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, encontrándose que existe correlación positiva media, es decir, que a medida que aumenta la calidad de atención también aumenta la satisfacción de las usuarias de manera moderada en las usuarias.

6.1.4.9. Formulación de la quinta hipótesis específica

H1: La calidad de atención en su dimensión empatía tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

H0: La calidad de atención en su dimensión empatía no tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023.

6.1.4.10. Análisis de la quinta hipótesis específica

Con un nivel de significancia del 5% (0,05) y por no tener distribución normal, se decidió aplicar el estadístico de prueba no paramétrico Rho de Spearman. Se obtuvo una magnitud del p-valor = 0,001, que es menor al 0,05, por lo que se tomó la decisión de aceptar H1 y rechazar H0.

Se determinó que la fuerza de correlación entre las variables fue $Rho=0,350$, lo que indica que entre las variables existe una correlación positiva media.

Por lo tanto, con una probabilidad de error del 5% se realizó la prueba de hipótesis general con el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, encontrándose que existe correlación positiva media, es decir, que a medida que aumenta la calidad de atención también aumenta la satisfacción de las usuarias de manera moderada en las usuarias.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación resultados con marco teórico

En cuanto a la comparación de los resultados alcanzados en el estudio con el de los principales antecedentes, se tiene el estudio realizado.

Los estudios de Sanchez (5) se realizaron en una población de mujeres gestantes que acudieron al control pre natal donde se evidencia la correlación positiva muy baja porque son usuarias que deben atenderse considerando la atención preferencial el cual aparentemente no ha sido aplicado. En cambio, en el presente estudio la correlación fue positiva media porque la población de mujeres acudió al servicio de obstetricia del área de planificación familiar donde no se aplica la atención preferencial.

Los estudios que realizó Veliz (6) fue en usuarias que acuden a consulta externa de emergencia de gineco-obstetricia donde se evidenció una correlación positiva media donde no hay diferencias significativas entre sus variables sus resultados dan un recuento que en aspectos administrativos y stock de medicina son pertinentes. En el presente estudio también presento una correlación positiva media por que las usuarias manifestaron que el area de planificación cuenta con stock de materiales e instalaciones adecuadas.

Los estudios de Pisco (9) se realizó en usuarios que acuden al centro de salud donde se pudo evidencias una correlación significativa muy alta entre ambas variables de estudio porque los usuarios encuentran una calidad de atención satisfaciendo sus necesidades. En cambio, en el presente estudio se encontró una correlación positiva media porque la población fue mujeres que acuden al área de planificación donde encuentran regular la absolución de sus dudas durante su consulta.

Los estudios de palacios (10) se realizó en una población de mujeres mayores de 12 años que acuden al servicio de obstetricia donde se evidencio una correlación positiva moderada donde las usuarias se atienden de acuerdo a sus exigencias sintiéndose satisfechas. En cambio, en el presente estudio se obtuvo una correlación positiva media porque la población de mujeres que acuden al servicio de obstetricia del área de planificación se encuentra moderadamente satisfechas.

Los estudios realizados por Diaz (13) fue en madres que acuden al control de sus niños en un centro de salud donde se evidenció una correlación positiva considerable entre ambas variables porque las madres encuentran un nivel alto de calidad de atención en sus niños. En cambio, en el presente estudio la correlación encontraba fue positiva media porque la población fue de usuarios que acuden al servicio de planificación donde no se aplica la atención a niños.

Los estudios realizados por Rivera y Asto (18) fue en adultos mayores que acudieron a diferentes servicios de un Hospital donde se pudo evidenciar una correlación positiva media porque los usuarios que se atienden no reciben todos sus medicamentos completos encontrándose insatisfechos. En el presente estudio también se encontró una correlación positiva media porque la población de estudio fueron mujeres que acuden al servicio de obstetricia del área de planificación familiar donde a veces el stock de métodos anticonceptivos se encuentra desactualizado haciendo que las usuarias compren en farmacias o acudan a otro centro de salud.

El estudio ha permitido concluir que existe correlación positiva media y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura, de la ciudad de Ica, 2023.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.

Primera: Se explicó que entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias se tuvo un impacto positivo de media intensidad porque la correlación entre las variables fue de grado positivo medio, lo que indica que a medida que aumenta la calidad de atención también aumenta la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de salud.

Segunda: Se determinó que el impacto entre calidad de atención en su dimensión tangibilidad con la satisfacción de las usuarias fue positiva media porque las correlaciones entre sus otras dimensiones de satisfacción de las usuarias también fueron positiva media tanto en humanística, tecnológica científica como en entorno.

Tercera: Se estableció que el impacto entre la calidad de atención en su dimensión fiabilidad con la satisfacción de las usuarias tuvo un impacto positivo débil tanto en la dimensión entorno. Esta conclusión se explica en la dimensión fiabilidad donde tiene un nivel regular en la calidad de atención.

Cuarta: Se explicó que el impacto entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de las usuarias fueron positiva débil en la dimensión tecnológica científica esto se explica debido a que en la dimensión capacidad de respuesta tiene un bajo porcentaje en el nivel buena.

Quinto: Se determinó que el impacto entre la calidad de atención en su dimensión seguridad con la satisfacción de las usuarias fueron positiva débil en la dimensión entorno. Esta conclusión se explica que en la dimensión seguridad tiene un nivel deficiente en la calidad de atención.

Sexto: Se determinó que el impacto entre la calidad de atención en su dimensión empatía con la satisfacción de las usuarias fueron positiva débil en la dimensión entorno, esto se explica que la dimensión empatía se encuentra en un nivel deficiente en la calidad de atención

Recomendaciones.

Primera: A las usuarias que para mejorar los niveles de correlación se debe fomentar el trabajo en seguridad y empatía mediante la confianza que deben tener hacia la atención que reciben. Del mismo modo fomentar que se trabajará la privacidad de las usuarias mediante un trato amable y rápido. También que se tomará mayor interés a sus necesidades mediante el empleo de un lenguaje cordial y de servicio.

Segunda: A las usuarias del área de planificación familiar que para seguir mejorando los aspectos tangibles inculcar y promover las capacitaciones constantes dialogando con jefe del centro de salud, y para tener las instalaciones en buen estado y tener sus implementos necesarios hacer uso adecuado y responsable para que así puedan recibir una buena atención. Así mismo llegar a tiempo a sus citas programadas para que puedan tener un tiempo adecuado para la atención con la finalidad de practicar la amabilidad, respeto.

Tercera: A las usuarias que para acrecentar los niveles de correlación se debe impulsar el cometido en fiabilidad, entorno mediante un trato sin diferencias respetando el orden de llegada. Del mismo modo incentivar el compromiso por parte del personal que labora de poder resolver alguna duda, inconvenientes con la finalidad de cumplir las expectativas de las usuarias.

Cuarta: A las usuarias que para enriquecer los niveles de correlación se debe promover el trabajo en capacidad de respuesta mediante la intervención de mostrar interés, ayuda, resolución de algún problema mostrando una atención adecuada. Así mismo incitar al personal de obstetricia tener un inventario actualizado de los métodos anticonceptivos a fin de satisfacer las necesidades de las usuarias en cada consulta.

Quinta: A las usuarias del servicio de obstetricia del área de planificación motivar el trabajo en seguridad y entorno mediante determinación, consideración que se debe establecer durante su atención programada. Del mismo modo se acatará su intimidad durante los procedimientos en la consulta con la finalidad de inspirar confianza, respeto hacia las usuarias.

Sexto: A las usuarias que para seguir ampliando los niveles de correlación se debe fomentar el trabajo en la empatía mediante la cordialidad, buen trato mejorando su atención de cada usuaria. Del mismo modo avivar el trabajo de mejorar el lenguaje, interés, necesidades y respetando el orden de llegada mostrando simpatía en cada una. También se tomará en cuenta dar información en términos que puedan comprender a fin de que la consulta se lleve una conversación fluida y tranquila.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Balón D. Análisis de la incidencia de la calidad de los servicios de salud en el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Francisco de Orellana” de Guayaquil. [Internet]. [Ecuador]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2022 [cited 2023 Dec 25]. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17966>
2. Alarcón B. Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil. [Internet]. [Ecuador]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2022 [cited 2023 Dec 25]. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18055>
3. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. 2020 [cited 2023 Dec 25]; Available from: <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/2680>
4. Gregor S. Satisfacción del usuario y eficiencia de la gestión de calidad del servicio del Centro de Salud “Alfonso Oroma Gonzales” en Duran [Internet]. [Ecuador]: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil; 2022 [cited 2023 Dec 25]. Available from: <http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/1114>
5. Sanchez Ruth. Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023 [Internet]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2023 [cited 2024 Jan 29]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120330/Sanchez_MRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Veliz Santiago. Nivel de satisfacción y factores asociados en usuarias externas de emergencia gineco-obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Ecuador, 2020 [Internet]. [Perú]:

- Universidad César Vallejo; 2020 [cited 2024 Jan 29]. Available from:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61678/Veliz_USD-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
7. Menendez Ana. Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020 [Internet]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2020 [cited 2024 Jan 29]. Available from:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52656/Menendez_AAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 8. Ashcalla Miguel. Calidad de atención y conocimientos, actitudes, prácticas en salud oral en gestantes en un centro de salud de Abancay, Apurímac. [Internet]. Perú; 2022 [cited 2024 Jan 29]. Available from:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107099/Ashcalla_PMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 9. Pisco J. Calidad de atención y percepción del Servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario en el Centro de Salud Jayanca [Internet]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2021 [cited 2023 Dec 25]. Available from:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86616>
 10. Palacios Nubia. Calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022 [Internet]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2022 [cited 2024 Jan 29]. Available from:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97947/Palacios_VNM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
 11. Quispe D. Calidad de atención y satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco [Internet]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2021 [cited 2023 Dec 26]. Available from:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75951>

12. Cacho C. Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art´C. [Internet]. [Chiclayo]: Universidad César Vallejo; 2020 [cited 2023 Dec 26]. Available from:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51657/Cacho_SCI-SD.pdf?sequence=10
13. Diaz J. Calidad De Atención Y Cumplimiento Del Control De Crecimiento Y Desarrollo Del Niño Menor De 5 Años, Centro De Salud Huayucachi, Huancayo 2019 [Internet]. [Perú]: Universidad Autónoma de Ica; 2019 [cited 2023 Dec 26]. Available from:
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/995/1/Jhipsa%20Leslie%20D%C3%ADaz%20Quispe.pdf>
14. Acevedo I, Herhuay. Brenda. Percepción De La Calidad De Atención En Consulta Externa De Obstetricia Según Factores Sociodemográficos En El Hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica 2020 [Internet]. [Perú]: Universidad Autónoma de Ica; 2021 [cited 2023 Dec 26]. Available from:
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1028/1/ACEVEDO%20TATAJE-HERHUAY%20TROEVAS.pdf>
15. Cutire R, Lima R. Calidad De Atención Del Personal De Enfermería Y La Satisfacción Del Usuario Hospitalizado En El Servicio De Medicina Del Hospital San José, Chincha 2021 [Internet]. [Perú]: Universidad Autónoma de Ica; 2021 [cited 2023 Dec 26]. Available from:
<http://www.repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1646>
16. Ordaya J. Competencias Del Egresado De Uci Y Su Relación Con El Nivel De Satisfacción Laboral En El Cuidado Del Paciente Crítico Del Hospital San José De Chincha [Internet]. [Perú]: Universidad Autónoma de Ica; 2020 [cited 2023 Dec 26]. Available from:
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/622/1/ORDAYA%20HANCCO%20JHON.pdf>

17. Saldaña R. Satisfacción Laboral y Estrés Ocupacional Del Profesional De Enfermería Del Hospital San Juan De Dios De Pisco, Pisco-2018 [Internet]. [Perú]: Universidad Autónoma de Ica; 2020 [cited 2023 Dec 26]. Available from:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/672/3/SALDA%c3%91A%20DELGADO%20REBECA%20MERCEDES%20%281%29.pdf>
18. Rivera F, Asto S. Satisfacción De Ancianos y Los Indicadores De Calidad De Atención En Consulta Ambulatoria Del Hospital San José De Chíncha Abril - Setiembre 2017 [Internet]. [Perú]: Universidad Autónoma de Ica; 2018 [cited 2023 Dec 26]. Available from:
http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/538/1/FLAVIA_RIVERA_SA_L_ASTO.pdf
19. Torres M. Calidad De Atención De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente Que Acude Al Servicio De Hospitalización De La Clínica San José, Cusco – 2021 [Internet]. [Perú]: Universidad Autónoma de Ica; 2021 [cited 2023 Dec 26]. Available from:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
20. Secretaria. Calidad de la atención: seguridad del paciente [Internet]. USA; 2016 [cited 2023 Dec 26]. Available from:
<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/81905/sa5513.pdf>
21. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988; Available from:
<https://www.researchgate.net/publication/225083802>
22. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018 [Internet]. [Perú]; 2018 [cited 2023 Dec 26]. Available from:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1

23. Philip Kotler. Marketing. Octava. Escalona Luis, editor. Estados Unidos; 2001.
24. Guerra R, Cabello E. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. Perú; 2012 [cited 2023 Dec 26]. Available from: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
25. Minsa. Norma Técnica De Salud De Auditoría De La Calidad De La Atención En Salud [Internet]. Perú; 2016 [cited 2023 Dec 26]. Available from: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
26. Ministerio de Salud. NORMA TÉCNICA DE SALUD DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR [Internet]. 2017 [cited 2024 Feb 1]. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/280860-norma-tecnica-de-salud-de-planificacion-familiar>
27. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, María del Pilar Baptista Lucio D, Méndez Valencia Christian Paulina Mendoza Torres S. Metodología de la investigación. 6ta ed. Mc Graw-Hill, editor. México; 2014.
28. Vallejo M. El diseño de investigación: Una breve revisión metodológica. Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez [Internet]. 2002 [cited 2023 Dec 26]; Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/archi/ac-2002/ac021b.pdf>
29. Manterola C, Quiroz G, Salazar P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Revista Médica Clínica Las Condes. 2019 Jan;30(1):36–49.
30. Del Líbano M. Manual práctico de análisis estadístico en ciencias de la salud: Pruebas paramétricas y no paramétricas. In 2019 [cited 2023 Dec 26]. Available from: <https://elibro.net/es/ereader/autonomadeica/120785?page=98>

31. Cronbach LJ. COEFFICIENT ALPHA AND THE INTERNAL STRUCTURE OF TESTS*. Psychometrika [Internet]. [cited 2024 Jan 29];16(3):1951. Available from:
http://cda.psych.uiuc.edu/psychometrika_highly_cited_articles/cronbach_1951.pdf

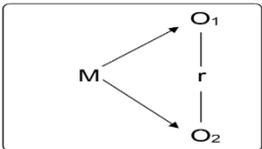
32. Corral Y. VALIDEZ y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS. 2009 [Internet]. [cited 2024 Jan 29]; Available from:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN UN CENTRO DE SALUD DE ICA, 2022.

Tabla 14
Matriz de consistencia lógica

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Qué impacto tiene la calidad de atención en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar el impacto que tiene la calidad de atención en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022.</p>	<p>Hipótesis general La calidad de atención tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022.</p>	<p>Variable independiente: Calidad de atención</p> <p><u>Dimensiones:</u> - Tangibilidad - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía</p> <p>de</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicativo Nivel: Relacional Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Donde:</p>  <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre>
<p>Problemas específicos - ¿Qué impacto tiene la calidad de atención en su dimensión tangibilidad con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022? - ¿Qué impacto tiene la calidad de atención en su dimensión fiabilidad con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos: - Determinar el impacto que tiene la calidad de atención en su dimensión tangibilidad con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022. - Determinar el impacto que tiene la calidad de atención en su dimensión fiabilidad con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación de un centro del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas: - La calidad de atención en su dimensión tangibilidad tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022. - La calidad de atención en su dimensión fiabilidad tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022.</p>	<p>Variable dependiente: Satisfacción de las usuarias</p> <p><u>Dimensiones:</u> - Humanística - Tecnológica-científica - Entorno</p>	<p>M = Muestra de estudio, conformada por 81 usuarias de planificación del Centro de Salud de la Angostura O₁ = Observación de la variable calidad de atención O₂ = Observación de la variable satisfacción del usuario r = Coeficiente de correlación</p> <p>Población: La población de estudio estará conformada por 103 usuarias de planificación del Centro de Salud</p>

<p>- ¿Qué impacto tiene la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022?</p>	<p>- Determinar el impacto que tiene la calidad de atención en su dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022.</p>	<p>- La calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022.</p>	<p>de la Angostura atendidas de enero a abril en el año 2022</p>
<p>- ¿Qué impacto tiene la calidad de atención en su dimensión seguridad con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022?</p>	<p>- Determinar el impacto que tiene la calidad de atención en su dimensión seguridad con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022.</p>	<p>- La calidad de atención en su dimensión seguridad tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022.</p>	<p>Muestra: La muestra de estudio fue obtenida a través de la ecuación de poblaciones finitas, quedando conformada por un total de 81 estudiantes, la muestra representa el 70% de la población de estudio. Se aplicará la técnica de distribución por estratos.</p>
<p>- ¿Qué impacto tiene la calidad de atención en su dimensión empatía con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022?</p>	<p>- Determinar el impacto que tiene la calidad de atención en su dimensión empatía con la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022.</p>	<p>- La calidad de atención en su dimensión empatía tiene impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022.</p>	<p>Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta</p>
			<p>Instrumentos: Cuestionario de calidad de atención de las usuarias de planificación. Cuestionario para evaluar el nivel satisfacción.</p> <p>Métodos de análisis de datos Uso del programa SPSS V. 25</p>



CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION DE LAS USUARIAS DE PLANIFICACION

Estimado (a) usuaria:

El presente cuestionario forma parte de una investigación de pregrado, y tiene como objetivo determinar la calidad de atención en las usuarias del Centro de Salud la Angostura Ica, 2022. Los datos recopilados serán tratados de manera responsable y respetando el principio de confidencialidad, por lo que solicitamos a su persona responder cada uno de los ítems.

Indicaciones:

Lea atentamente cada uno de los enunciados y marque la alternativa que crea conveniente con un aspa(X). Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas, responda con sinceridad de acuerdo a su criterio.

Escala de valoración:

D = De acuerdo (2), ED = En desacuerdo (1), TED = Totalmente en desacuerdo (0)

ITEMS:

N°	ITEMS	Escala		
		D	ED	TED
Tangibilidad				
1	¿El servicio cuenta con instalaciones limpias y adecuada?	2	1	0
2	¿Considera usted que fue fácil ubicar al servicio de obstetricia?			
3	¿Existen avisos publicitarios y señalizaciones que las orienten adecuadamente?			
4	¿El profesional Obstetra durante su atención conto con equipos disponibles y materiales necesarios?			
5	¿Cómo percibe Ud. que el personal que elabora en el CS La Angostura está capacitado para laborar eficientemente?			
Fiabilidad				
6	¿El personal del servicio de obstetricia cumple con los compromisos pactados con usted?			

7	Cuando se ha presentado un inconveniente. ¿El personal del Centro de Salud muestra interés por resolver el problema?			
8	¿El personal de salud cumple con los tiempos establecidos para darle solución a sus problemas?			
9	¿Usted está satisfecho con el servicio que brinda el personal CS La Angostura?			
10	¿Usted se encuentra conforme con la información brindada por el personal del servicio de obstetricia?			
Capacidad de respuesta				
11	¿Considera que el personal del servicio de obstetricia le informa con precisión cuando se lleva a cabo su consulta?			
12	¿Cómo percibe Ud. que el personal muestra interés por contestar sus dudas o preguntas sobre algún procedimiento que se realizan dentro de la consulta en el servicio de obstetricia?			
13	¿Considera Usted que el personal de obstetricia siempre está dispuesto a ayudarla?			
14	¿Considera Usted que el personal de obstetricia está capacitado para prestar servicios de salud?			
15	¿Considera Usted que el personal de obstetricia absuelve sus dudas durante algún procedimiento en su consulta?			
Seguridad				
16	¿Ud. percibe que el personal Obstetra le transmite confianza?			
17	¿Cómo percibe Ud. al personal de obstetricia durante su atención respecto a su privacidad durante su consulta?			
18	¿Cómo percibe Ud. que el tiempo que se brinda es el adecuado?			
19	¿Le inspiran confianza los procedimientos utilizados por el personal de obstetricia del CS La Angostura?			
20	¿Cree Usted que los horarios de atención establecidos por el CS La Angostura son convenientes?			
Empatía				
21	¿Considera que la obstetra que la atendió fue amable durante su consulta?			
22	¿Considera que las Obstetras conocen sus necesidades específicas?			

23	¿Cómo percibe Ud. el uso del lenguaje por parte de la Obstetra durante su consulta?			
24	¿Cómo percibe Ud. el trato de la Obstetra durante su consulta o algún procedimiento?			
25	¿Considera que la Obstetra se preocupa por los mejores intereses de sus usuarias?			

¡Gracias por su participación!



CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL SATISFACCION

Indicaciones:

Lea atentamente cada uno de los enunciados y marque la alternativa que crea conveniente con un aspa(X). Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas, responda con sinceridad de acuerdo a su criterio.

Escala de valoración:

Si = 2 y No = 0

I. DATOS.

Edad: _____

Sexo: Femenino ()

Lugar de procedencia: Urbano () Rural ()

Grado de instrucción:

- a. Analfabeta
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Superior
- e. Posgrado

II. ITEMS.

N°	ITEMS	Escala	
		SI	NO
Dimensión: Humanística			
1	Está de acuerdo con la información recibida por el servicio de Obstetricia durante su consulta.		
2	La calidad de los servicios prestados fue adecuada.		
3	Usted volvería a pedir otra consulta con la obstetra que la atendió anterior a su última consulta.		
4	Encuentra diferencia en el servicio y atención del CS La Angostura a comparación de otro.		
5	El tiempo de espera para su consulta fue la adecuada.		
6	Usted recomendaría el CS La Angostura a otras usuarias para el servicio de Obstetricia.		
Dimensión: Tecnología - Científica			

7	El CS La Angostura cuenta con los equipos para su adecuada atención.		
8	El personal Obstetra cuenta con los equipos y materiales disponibles de los métodos anticonceptivos para su adecuada elección.		
9	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios para las usuarias.		
10	El centro de salud conto con baños limpios para las usuarias.		
11	Usted ha observado mejoras en los materiales que se encuentra en el consultorio de Obstetricia para las necesidades de las usuarias.		
Dimensión: Entorno			
12	Espera ser atendido sin diferencia en la relación a otras usuarias sin discriminación alguna.		
13	Espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.		
14	Espera que el personal Obstetricia la trate con amabilidad, respeto y paciencia.		
15	Espera que el personal Obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas durante su atención.		
16	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad.		

¡Gracias por su participación!

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, Mirtha Lidia Ramos Pino, certifico haber evaluado los ítems del instrumento para la recolección de datos de la investigación que desarrolla la autora: Cahuana Gutiérrez, Tiffani Maricielo Titulado: Calidad de atención y su impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del centro de salud la angostura de Ica, 2022 , y los cuales, según mi apreciación cumplen con el criterio de validez.

Chincha, 19 de mayo del 2022.

MINISTERIO REGIONAL DE ICA
UNIDAD EJECUTORA 401 SAO CHINCHA
CENTRO DE SALUD DE SONAMPE

Obst. Mirtha L. Pino Ramos
C.O.P 20547

Nombre: Mirtha Lidia Ramos Pino
No. DNI: 40930821



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, PATRICIA BETTY MIRANDA CANCHO, certifico haber evaluado los ítems del instrumento para la recolección de datos de la investigación que desarrolla la autora: Cahuana Gutiérrez, Tiffani Maricielo Titulado: **Calidad de atención y su impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del centro de salud la angostura de Ica, 2022**, y los cuales, según mi apreciación cumplen con el criterio de validez.

Ica, 31 de MAYO del 2022.

Firma
PATRICIA BETTY MIRANDA CANCHO
DNI: 41211492



CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, Brenda Lee Martonez Pérez certifico haber evaluado los ítems del instrumento para la recolección de datos de la investigación que desarrolla la autora: Cahuana Gutiérrez, Tiffani Maricielo Titulado: **Calidad de atención y su impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del centro de salud la angostura de Ica, 2022**, y los cuales, según mi apreciación cumplen con el criterio de validez.

Ica, 31 de Mayo del 2022.

Firma

Brenda Lee Martonez Pérez
DNI: 09916820



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, Ofelia Esther Chavez Galvez, certifico haber evaluado los ítems del instrumento para la recolección de datos de la investigación que desarrolla la autora: Cahuana Gutiérrez, Tíffani Maricielo Titulado: **Calidad de atención y su impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación del centro de salud la angostura de Ica, 2022**, y los cuales, según mi apreciación cumplen con el criterio de validez.

Ica, 1 de Junio del 2022.




Firma

Anexo 4: Base de datos

Tabla 15
Base de datos del estudio

N°	Variables sociodemográficas				Calidad de atención								Satisfacción de la usuaria										
	Edad	Procedencia	Grado de instrucción	Tangibilidad	Nivel	Fiabilidad	Nivel	Capacidad de respuesta	Nivel	Seguridad	Nivel	Empatía	Nivel	Calidad de atención	Nivel	Humanística	Nivel	Tecnológica Científica	Nivel	Entorno	Nivel	Satisfacción	Nivel
1	34	1	3	10	3	10	3	5	2	7	2	9	3	41	3	12	3	10	3	8	3	30	3
2	42	1	3	2	1	6	2	6	2	1	1	3	1	18	2	0	1	0	1	0	1	0	1
3	28	2	3	5	2	7	2	6	2	2	1	6	2	26	2	10	3	10	3	10	3	30	3
4	29	1	3	6	2	8	3	5	2	10	3	10	3	39	3	12	3	10	3	10	3	32	3
5	18	1	3	7	2	10	3	6	2	7	2	8	3	38	3	12	3	10	3	10	3	32	3
6	26	2	4	4	2	6	2	5	2	5	2	4	2	24	2	10	3	6	2	10	3	26	3
7	27	2	4	8	3	8	3	6	2	9	3	10	3	41	3	12	3	10	3	10	3	32	3
8	26	2	2	8	3	7	2	6	2	10	3	7	2	38	3	10	3	8	3	8	3	26	3
9	34	2	2	5	2	6	2	5	2	9	3	9	3	34	3	12	3	10	3	10	3	32	3
10	34	1	3	6	2	6	2	6	2	8	3	4	2	30	2	12	3	8	3	8	3	28	3
11	25	1	3	6	2	6	2	6	2	7	2	7	2	32	2	12	3	10	3	10	3	32	3
12	22	1	3	10	3	8	3	6	2	10	3	10	3	44	3	12	3	10	3	10	3	32	3
13	33	1	3	5	2	5	2	7	2	6	2	3	1	26	2	10	3	6	2	8	3	24	3
14	27	1	2	3	1	8	3	5	2	5	2	8	3	29	2	6	2	4	2	8	3	18	2
15	28	2	3	9	3	5	2	6	2	10	3	10	3	40	3	12	3	10	3	10	3	32	3
16	24	2	3	5	2	8	3	6	2	10	3	5	2	34	3	12	3	10	3	10	3	32	3
17	19	2	3	10	3	7	2	7	2	10	3	10	3	44	3	12	3	10	3	10	3	32	3
18	21	2	3	5	2	7	2	6	2	9	3	10	3	37	3	12	3	10	3	10	3	32	3
19	34	2	3	5	2	7	2	6	2	4	2	4	2	26	2	10	3	6	2	10	3	26	3

N°	Variables sociodemográficas				Calidad de atención								Satisfacción de la usuaria										
	Edad	Procedencia	Grado de instrucción	Tangibilidad	Nivel	Fiabilidad	Nivel	Capacidad de respuesta	Nivel	Seguridad	Nivel	Empatía	Nivel	Calidad de atención	Nivel	Humanística	Nivel	Tecnológica Científica	Nivel	Entorno	Nivel	Satisfacción	Nivel
20	31	2	4	5	2	8	3	7	2	10	3	10	3	40	3	12	3	10	3	10	3	32	3
21	30	1	4	5	2	7	2	6	2	9	3	2	1	29	2	8	3	10	3	10	3	28	3
22	32	1	4	7	2	6	2	5	2	5	2	4	2	27	2	12	3	10	3	10	3	32	3
23	28	1	2	5	2	8	3	6	2	4	2	10	3	33	2	8	3	8	3	8	3	24	3
24	28	1	3	4	2	5	2	5	2	8	3	10	3	32	2	8	3	6	2	8	3	22	3
25	28	1	3	5	2	8	3	7	2	7	2	5	2	32	2	12	3	10	3	10	3	32	3
26	29	1	3	6	2	6	2	6	2	7	2	8	3	33	2	12	3	10	3	10	3	32	3
27	27	1	3	6	2	5	2	6	2	6	2	5	2	28	2	12	3	10	3	10	3	32	3
28	27	2	3	3	1	4	2	5	2	1	1	5	2	18	2	6	2	0	1	10	3	16	2
29	25	2	3	6	2	6	2	6	2	7	2	6	2	31	2	12	3	4	2	10	3	26	3
30	25	2	3	6	2	8	3	7	2	5	2	6	2	32	2	8	3	6	2	10	3	24	3
31	32	2	3	3	1	4	2	5	2	0	1	2	1	14	1	6	2	8	3	4	2	18	2
32	21	2	3	8	3	6	2	6	2	6	2	3	1	29	2	12	3	10	3	10	3	32	3
33	23	2	3	4	2	5	2	5	2	2	1	0	1	16	1	2	1	2	1	2	1	6	1
34	25	1	3	4	2	7	2	6	2	3	1	5	2	25	2	10	3	10	3	10	3	30	3
35	27	1	3	2	1	5	2	5	2	2	1	1	1	15	1	4	2	2	1	2	1	8	1
36	19	1	4	4	2	7	2	6	2	5	2	6	2	28	2	12	3	10	3	10	3	32	3
37	22	1	4	7	2	8	3	6	2	6	2	6	2	33	2	12	3	10	3	10	3	32	3
38	26	1	4	4	2	8	3	6	2	2	1	7	2	27	2	12	3	10	3	8	3	30	3
39	27	1	4	6	2	8	3	8	3	7	2	12	3	41	3	12	3	10	3	10	3	32	3
40	28	2	4	7	2	11	3	8	3	10	3	8	3	44	3	12	3	10	3	10	3	32	3
41	28	2	5	7	2	6	2	6	2	6	2	7	2	32	2	12	3	10	3	10	3	32	3
42	25	2	5	5	2	6	2	6	2	6	2	2	1	25	2	12	3	10	3	10	3	32	3
43	26	2	3	6	2	6	2	7	2	5	2	3	1	27	2	12	3	10	3	10	3	32	3

N°	Variables sociodemográficas				Calidad de atención								Satisfacción de la usuaria										
	Edad	Procedencia	Grado de instrucción	Tangibilidad	Nivel	Fiabilidad	Nivel	Capacidad de respuesta	Nivel	Seguridad	Nivel	Empatía	Nivel	Calidad de atención	Nivel	Humanística	Nivel	Tecnológica Científica	Nivel	Entorno	Nivel	Satisfacción	Nivel
44	24	2	3	6	2	7	2	6	2	5	2	8	3	32	2	12	3	10	3	10	3	32	3
45	27	2	3	2	1	7	2	6	2	6	2	8	3	29	2	12	3	10	3	10	3	32	3
46	18	2	3	7	2	10	3	7	2	8	3	11	3	43	3	12	3	10	3	10	3	32	3
47	26	1	3	2	1	9	3	6	2	3	1	9	3	29	2	12	3	10	3	10	3	32	3
48	26	1	3	7	2	5	2	6	2	3	1	6	2	27	2	12	3	10	3	10	3	32	3
49	27	1	5	7	2	7	2	7	2	4	2	7	2	32	2	6	2	6	2	10	3	22	3
50	25	1	3	5	2	14	3	5	2	11	3	10	3	45	3	12	3	10	3	10	3	32	3
51	25	1	3	3	1	5	2	6	2	6	2	5	2	25	2	12	3	10	3	10	3	32	3
52	32	1	3	4	2	9	3	6	2	5	2	4	2	28	2	12	3	10	3	10	3	32	3
53	33	2	3	4	2	7	2	7	2	4	2	3	1	25	2	10	3	6	2	6	2	22	3
54	34	2	3	8	3	8	3	7	2	5	2	7	2	35	3	12	3	10	3	10	3	32	3
55	26	2	3	6	2	6	2	6	2	4	2	5	2	27	2	12	3	10	3	10	3	32	3
56	28	2	4	6	2	5	2	6	2	6	2	3	1	26	2	8	3	10	3	10	3	28	3
57	23	2	4	14	3	10	3	7	2	9	3	9	3	49	3	12	3	10	3	10	3	32	3
58	26	2	3	5	2	8	3	6	2	5	2	5	2	29	2	8	3	6	2	8	3	22	3
59	26	1	3	6	2	6	2	6	2	6	2	5	2	29	2	12	3	10	3	10	3	32	3
60	27	1	3	6	2	7	2	6	2	8	3	6	2	33	2	12	3	10	3	10	3	32	3
61	28	1	3	4	2	6	2	6	2	5	2	6	2	27	2	12	3	10	3	10	3	32	3
62	23	1	3	5	2	8	3	6	2	3	1	5	2	27	2	12	3	10	3	10	3	32	3
63	26	1	4	4	2	5	2	6	2	6	2	2	1	23	2	12	3	8	3	8	3	28	3
64	26	1	4	7	2	7	2	5	2	6	2	6	2	31	2	12	3	10	3	10	3	32	3
65	25	2	4	5	2	5	2	6	2	6	2	4	2	26	2	12	3	10	3	10	3	32	3
66	24	2	4	2	1	5	2	5	2	0	1	5	2	17	2	8	3	2	1	8	3	18	2
67	26	2	3	6	2	5	2	5	2	5	2	3	1	24	2	12	3	10	3	10	3	32	3

N°	Variables sociodemográficas				Calidad de atención										Satisfacción de la usuaria								
	Edad	Procedencia	Grado de instrucción	Tangibilidad	Nivel	Fiabilidad	Nivel	Capacidad de respuesta	Nivel	Seguridad	Nivel	Empatía	Nivel	Calidad de atención	Nivel	Humanística	Nivel	Tecnológica Científica	Nivel	Entorno	Nivel	Satisfacción	Nivel
68	23	2	3	5	2	10	3	6	2	4	2	4	2	29	2	10	3	10	3	6	2	26	3
69	26	2	3	5	2	8	3	6	2	5	2	1	1	25	2	12	3	10	3	10	3	32	3
70	27	2	3	4	2	6	2	6	2	7	2	8	3	31	2	12	3	10	3	10	3	32	3
71	33	2	3	4	2	9	3	7	2	7	2	6	2	33	2	12	3	10	3	8	3	30	3
72	23	2	3	3	1	5	2	6	2	6	2	7	2	27	2	12	3	10	3	10	3	32	3
73	26	2	3	6	2	7	2	6	2	6	2	4	2	29	2	12	3	10	3	10	3	32	3
74	27	2	2	8	3	8	3	6	2	4	2	7	2	33	2	12	3	10	3	10	3	32	3
75	25	2	2	5	2	5	2	5	2	8	3	5	2	28	2	12	3	10	3	2	1	24	3
76	23	2	2	7	2	12	3	6	2	6	2	11	3	42	3	12	3	10	3	10	3	32	3
77	25	2	2	4	2	6	2	7	2	8	3	6	2	31	2	12	3	10	3	10	3	32	3
78	27	1	3	7	2	10	3	6	2	11	3	11	3	45	3	12	3	10	3	8	3	30	3
79	19	1	3	6	2	5	2	7	2	5	2	6	2	29	2	12	3	10	3	10	3	32	3
80	26	1	3	8	3	10	3	7	2	8	3	10	3	43	3	12	3	10	3	10	3	32	3
81	27	1	3	11	3	15	3	6	2	5	2	8	3	45	3	12	3	10	3	10	3	32	3

Anexo 5: Reporte Turnitin 28% similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
16_CAHUANA GUTIERREZ.docx	TIFFANI MARICIELO CAHUANA GUTIERR EZ
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
20781 Words	103942 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
100 Pages	5.1MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Mar 7, 2024 11:29 AM GMT-5	Mar 7, 2024 11:31 AM GMT-5
<hr/>	
● 12% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.	
<ul style="list-style-type: none">• 10% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 7% Base de datos de trabajos entregados• 1% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref	
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Coincidencia baja (menos de 15 palabras)	

● 12% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.autonmadeica.edu.pe Internet	2%
2	repositorio.autonmadeica.edu.pe Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
4	Universidad Cesar Vallejo on 2018-09-10 Submitted works	1%
5	repositorio.uap.edu.pe Internet	1%
6	repositorio.unp.edu.pe Internet	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14 Submitted works	<1%
8	hdl.handle.net Internet	<1%

Descripción general de fuentes

9	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2022-08-18 Submitted works	<1%
10	Tello, Carolina Arévalo Yarlequé, Miriam Gissella Carrasco Cruz, Os... Publication	<1%
11	repositorio.ucsg.edu.ec Internet	<1%
12	Universidad Católica del CIBAO on 2022-06-27 Submitted works	<1%
13	Universidad Autónoma de Ica on 2023-02-04 Submitted works	<1%
14	repositorio.pucese.edu.ec Internet	<1%
15	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-02-12 Submitted works	<1%
16	repositorio.unsch.edu.pe Internet	<1%
17	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%
18	Universidad Autónoma de Ica on 2023-06-10 Submitted works	<1%
19	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
20	Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-04 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

21	Universidad Cesar Vallejo on 2017-03-01 Submitted works	<1%
22	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2022-11-11 Submitted works	<1%
23	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-10 Submitted works	<1%
24	Universidad Cesar Vallejo on 2018-10-09 Submitted works	<1%
25	repositorio.upse.edu.ec Internet	<1%
26	uncedu on 2024-02-15 Submitted works	<1%
27	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-27 Submitted works	<1%
28	Universidad Cesar Vallejo on 2018-09-10 Submitted works	<1%
29	cybertesis.unmsm.edu.pe Internet	<1%

Descripción general de fuentes

Anexo 6: Evidencias fotográficas/otras evidencias



Carta de Presentación

La Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace constar:

Que, CAHUANA GUTIERREZ TIFFANI MARICIELO, identificada con DNI N°72737592 del Programa Académico de Obstetricia, se encuentra desarrollando la tesis profesional: **Calidad de atención y su impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022.**

Se expide el presente documento, a fin de que, a (l) (la) responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a la interesada en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 30 de junio de 2022



DR. JUANA MARIA MARCOS ROMERO
DECANA (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD
DR. MILAGROS DE LA CRUZ
JEFE DEL CENTRO DE SALUD LA ANGOSTURA
CIRUJANO DENTISTA

Rebado 30.06.2022



Gobierno Regional

DIRECCION REGIONAL DE SALUD ICA

Red Ica

Micro Red GUADALUPE-ICA

Centro de Salud de la Angostura Ica

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”



LA DR. HILDA MILAGRITOS DE LA CRUZ CHIPANA JEFA DEL CENTRO DE SALUD “LA ANGOSTURA” DE ICA, QUE SUSCRIBE:

OTORGA LA SIGUIENTE:

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

A la Srta. Tíffani Maricielo Cahuana Gutiérrez, identificada con DNI N° 72737592 estudiante del programa académico de Obstetricia de la Universidad Autónoma de Ica, quien ha ejecutado la aplicación de instrumento de recolección de datos (Cuestionarios), con su trabajo de tesis titulado “**Calidad de atención y su impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2022**”, en el mes de agosto del presente año, con responsabilidad, conocimiento de su trabajo e interés por el logro de su trabajo de tesis.

Se expide la presente solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.

Ica, septiembre del 2022.



Figura 4

Explicando la forma correcta del llenado del consentimiento informado a la participante



Figura 5

Explicando la forma correcta del llenado de encuestas a la participante



Figura 6
Solucionando algunas dudas a la participante



Figura 7
Explicándole a la participante que sus respuestas son de uso de investigación

