



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

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

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RELACIONADO A LA CALIDAD
DE ATENCIÓN EN USUARIAS DEL CONSULTORIO DE
PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD LA
TINGUIÑA, ICA, 2023**

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

PRESENTADO POR:
MEGO HUAMAN MARIA SARAI

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE OBSTETRA

DOCENTE ASESOR:
MG. VILCAS LAZO, ALEX ARTURO
CÓDIGO ORCID N°0000-0002-9507-0153

CHINCHA, 2024



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 07 de diciembre del 2023

Dra. Susana Marleni Atuncar Deza
Decana de la Facultad de salud
Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, **Bach. MEGO HUAMAN MARIA SARAI**, de la Facultad de **CIENCIAS DE LA SALUD**, del programa Académico de **OBSTETRICIA**, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIAS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA, ICA, 2023”

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

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

Mg. ALEX ARTURO VILCAS LAZO
CODIGO ORCID: 0000-0002-9507-0153
DNI: 46088220

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, MARIA SARAI MEGO HUAMAN, identificado(a) con DNI N° 77027290 en mi condición de estudiante del programa de estudios de Obstetricia, de la Facultad Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Nivel de satisfacción relacionado a la calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud la Tinguña, 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, el (la) investigador(a), 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

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, 14 de Diciembre de 2023.



MEGO HUAMAN MARIA SARAI

DNI N° 77027290

*Las firmas y huellas dactilares corresponden al/los responsables(s) de la investigación.

Dedicatoria

A Dios que siempre me ha guiado por los caminos adecuados y este proyecto también le dedicamos a nuestros padres que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles. Gracias por estar siempre conmigo.

MARIA MEGO

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a la Universidad Autónoma de Ica que me haya posibilitado el material necesario para conseguir mis objetivos y completar mi indagación.

Del mismo modo quiero agradecer a mi asesor MG. Vilcas Lazo Alex Arturo, que con sus enseñanzas y conocimiento me ha guiado en todas mis fases de este proyecto para poder conseguir los hallazgos que voy a investigar.

Por último, quiero agradecer a mis progenitores que me han dado su apoyo incondicional a lo largo de mi trayectoria profesional. Sobre todo, a mis familias, por las palabras alentadoras y un abrazo eterno para sacar energía y así seguir consiguiendo mis objetivos.

LA AUTORA

Resumen

Objetivo general: Evaluar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

Metodología: Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental. Se basó en un nivel observacional, prospectivo y transversal. La población y muestra constaron de 60 usuarias que acudieron al consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizaron encuestas mediante dos cuestionarios para medir las variables, y los datos fueron analizados con el software SPSS.

Resultados descriptivos: La mayoría de las usuarias (63.3%) calificaron su satisfacción como "Satisfecha", mientras que el 36.7% la consideró "insatisfecha". En cuanto a la calidad de atención, la mayoría (51,7%) la calificó como "Regular" y el 45% como "Buena", dejando un 3,3% que la percibió como "Baja". Estos resultados sugieren que la atención brindada es mayoritariamente aceptable.

Conclusiones:

Existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención, respaldada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.569.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, Calidad de atención, Planificación familiar,

Abstract

General objective: To evaluate the relationship between the level of satisfaction and the quality of care in users of the family planning clinic at the La Tinguíña Health Center, Ica, 2023.

Methodology: A quantitative, applied approach and non-experimental design was used. It was based on an observational, prospective and cross-sectional level. The population and sample consisted of 60 users who attended the family planning clinic at the La Tinguíña Health Center, using non-probabilistic convenience sampling. Surveys using two questionnaires were used to measure the variables, and the data were analyzed with SPSS software.

Descriptive results: The majority of users (63.3%) rated their satisfaction as "Satisfied", while 36.7% considered it "dissatisfied". Regarding the quality of care, the majority (51.7%) rated it as "Fair" and 45% as "Good", leaving 3.3% who perceived it as "Poor". These results suggest that the care provided is mostly acceptable.

Conclusions: There is a positive and statistically significant correlation between the level of satisfaction and the quality of care, supported by a Spearman's Rho coefficient of 0.569.

Keywords: Patient satisfaction, Quality of care, Family planning.

índice general

Portada	i
Constancia de aprobación de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
Declaratoria de autenticidad de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
índice general	viii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
2.1. Descripción del problema.....	13
2.2. Pregunta de investigación general	14
2.3. Preguntas de investigación específicas.....	15
2.4. Objetivo General	15
2.5. Objetivos específicos.....	16
2.6. Justificación e Importancia	16
2.7. Alcances y limitaciones.....	18
III. MARCO TEÓRICO	20
3.1. Antecedentes.....	20
3.2. Bases Teóricas	26
3.3. Marco conceptual	33
IV. METODOLOGÍA.....	35
4.1. Tipo y nivel de la investigación.....	35
4.2. Diseño de Investigación	35
4.3. Hipótesis general y específicas.	36
4.4. Identificación de las variables.....	37
4.5. Matriz de operacionalización de variables.....	38
4.6. Población – Muestra.....	40
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.	42

V. RESULTADOS	43
5.1. Presentación de Resultados.....	43
5.2. Interpretación de los Resultados	47
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	49
6.1. Análisis inferencial	49
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
7.1. Comparación de los resultados con el marco teórico	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
Anexo 1: Matriz de consistencia	78
Anexo 2: Instrumentos de investigación	80
Anexo 3. Ficha de validación de instrumento de medición	84
Anexo 4: Base de datos.....	88
Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud.....	98
Anexo 6: Evidencia fotográfica	102

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la variable nivel de satisfacción en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguíña.....	43
Tabla 2. Resultados de las dimensiones de la variable nivel de satisfacción en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguíña	44
Tabla 3. Resultados de la variable calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguíña.....	45
Tabla 4. Resultados de las dimensiones de la variable calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguíña.	46
Tabla 9. Prueba de Normalidad: Kolmogorov-Smirnov para el nivel de satisfacción relacionado a la calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro.....	50
Tabla 10. Correlación en el nivel de satisfacción y la calidad de atención	52
Tabla 11. Correlación en el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguíña.....	54
Tabla 12. Correlación en el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguíña.....	56
Tabla 13. Correlación en el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguíña.	58
Tabla 14. Correlación en el nivel de satisfacción y la dimensión empatía en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguíña.....	60
Tabla 15. Correlación en el nivel de satisfacción y la dimensión aspectos tangibles en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguíña.....	62

Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la variable nivel de satisfacción en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguíña.....	43
Figura 2. Resultados de las dimensiones de la variable nivel de satisfacción en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguíña.....	44
Figura 3. Resultados de la variable calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguíña.....	45
Figura 4. Resultados de las dimensiones de la variable calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguíña.....	46

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación estará encaminada a identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de los usuarios y la fiabilidad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguíña, Ica, 2023, este estudio intenta identificar variables y puede mejorar el nivel de conocimiento sobre las variables.

La planificación familiar es una estrategia clave para mejorar la salud reproductiva y sexual de las mujeres y hombres. Permite a las personas tomar decisiones informadas sobre el número de hijos que desean tener, cuándo los quieren tener y con qué intervalo de tiempo entre ellos. Además, la planificación familiar también ayuda a prevenir y tratar enfermedades de transmisión sexual y otros problemas de salud reproductiva, como la infertilidad.

La atención de calidad en los servicios de planificación familiar es esencial para asegurar que las personas tengan acceso a información precisa y actualizada sobre los métodos anticonceptivos disponibles, así como a servicios de asesoramiento y seguimiento. La atención de calidad también garantiza que se respeten los derechos de las personas, se asegure la privacidad y confidencialidad, y se brinden servicios sin discriminación.

En este sentido, es necesario que los servicios de planificación familiar ofrezcan una atención de calidad y que satisfaga las necesidades de las usuarias.

En el capítulo I, de este proyecto de investigación se encuentra la introducción, donde se establecen los objetivos del estudio y se presenta la importancia de evaluar el nivel de satisfacción y calidad de atención en las usuarias de planificación familiar del Centro de Salud La Tinguíña en la ciudad de Ica, Perú.

En el capítulo II, se plantea el problema de investigación, se formula la pregunta de investigación general y específicas, se establecen los objetivos y se justifica la importancia de evaluar el nivel de satisfacción y calidad de atención en las usuarias de planificación familiar.

En el capítulo III, se presenta el marco teórico, donde se exponen los antecedentes de estudio, las bases teóricas y el marco conceptual relacionados con la planificación familiar y la atención en los servicios de salud.

En el capítulo IV, se describe la metodología utilizada en el estudio, incluyendo el tipo y diseño de investigación, la hipótesis general y específicas, la operacionalización de variables, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de procesamiento de los mismos.

Finalmente, se considera el cronograma y presupuesto para la realización del estudio, así como las referencias bibliográficas y los anexos necesarios para la comprensión del mismo. En conclusión, este estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la seguridad en usuarias de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, con la finalidad de mejorar la atención en estos servicios y promover la salud reproductiva de las mujeres.

LA AUTORA

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

A nivel mundial la calidad de los servicios de salud ha ido en aumento, destacándose por la capacidad de los usuarios de emitir opiniones y valoraciones sobre la atención brindada por los proveedores de estos servicios. La Organización Mundial de la Salud (OMS) la conceptualiza como la conjunción de varios factores clave: una elevada competencia profesional, la eficiencia en el uso de recursos, la minimización de riesgos para los pacientes, un alto nivel de satisfacción de los mismos y, en última instancia, un impacto positivo en la salud general (1).

En un informe reciente publicado por la Organización Mundial de la Salud en 2020, se mencionaba que “La calidad de la atención se relaciona con la medida en que los servicios de atención médica ofrecidos a las personas y a la población en general incrementan las posibilidades de alcanzar los resultados de salud deseados y se basan en la evidencia disponible” (2).

En América Latina y el Caribe, regiones a menudo clasificadas como subdesarrolladas o del tercer mundo, uno de los retos más significativos que enfrentará el sector de la salud en las próximas décadas es la disminución de la desigualdad en el acceso a los servicios de salud y en la extensión de la cobertura sanitaria. Esto es crucial dado que la calidad del cuidado en los centros de salud es motivo de preocupación, con un 60% de las muertes atribuibles a deficiencias en la calidad de la atención sanitaria proporcionada. Adicionalmente, el 40% restante de las muertes se deben a la subutilización del sistema de salud disponible (3).

En un estudio publicado en la Revista Peruana de Medicina en 2018 sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud en Perú, se encontró que una minoría significativa, el 25,7%, expresó una percepción negativa del servicio recibido. Este dato contrasta con la mayoría, donde el 74,3% reportó una satisfacción positiva con la atención en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) (4).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) el 55% de los usuarios que muestran insatisfacción ha sido por tiempo de espera prolongado (5).

De igual manera en la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud realizada por el INEI en el 2022, el nivel de satisfacción de los usuarios con la información obtenida, el 68,2% de usuarios indicó encontrarse satisfecho o totalmente satisfecho, el 20,4% contestó neutral y solo el 11,4% poco o nada satisfecho. El 58,8% señaló estar satisfecho o muy satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido, mientras que el 24,0% tuvo una posición neutral y el 17,2% reveló estar poco o nada satisfecho (6).

Así mismo en otra investigación realizado a los usuarios que se atienden en el Ministerio de salud (MINSA) a nivel nacional, permitieron identifica la satisfacción sobre las atenciones recibidas, en donde el 74,3% lo calificó como muy bueno o bueno, sin embargo, del grupo que se sintió insatisfecho tuvieron características particulares como: la lengua nativa, padecer enfermedades crónicas, vivir en poblaciones aglomeradas y el tiempo prolongado para recibir atención médica (7).

El Centro de Salud de la Tinguña, es uno de los varios centros de salud que se encuentran brindando atención a la población Iqueña y en el cual muchas veces se ha observado problemas de insatisfacción y de incomodidad por parte de un grupo de usuarios que acuden para recibir atención médica.

Ante toda esta información es que se plantea el siguiente problema de investigación.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción relacionado a la calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la fiabilidad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguíña, Ica, 2023?

P.E.2:

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguíña, Ica, 2023?

P.E.3:

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la seguridad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguíña, Ica, 2023?

P.E.4:

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la empatía del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguíña, Ica, 2023?

P.E.5:

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y aspectos tangibles del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguíña, Ica, 2023?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción relacionado a la calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguíña, Ica, 2023

2.5. Objetivos específicos

O.E.1:

Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la fiabilidad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

O.E.2:

Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

O.E.3:

Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la seguridad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

O.E.4:

Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la empatía del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

O.E.5:

Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y aspectos tangibles del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

2.6. Justificación e Importancia

Justificación teórica:

La justificación teórica, está basada en que actualmente la calidad de la atención que se brinda cada día es más deficiente según el criterio de los usuarios que son atendidos en los establecimientos de salud, por ello resulta

relevante que se realicen estudios que puedan medir la calidad de la atención que se brinda a través del nivel de satisfacción que puedan tener las usuarias.

Justificación Práctica:

Respecto a la justificación práctica, se respalda el hecho de que a través del empleo de instrumentos se logró conocer la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, respecto al servicio brindado para mejorar la atención a los usuarios y complacer sus expectativas de atención.

Justificación Social:

La justificación social de la investigación se basa, en que se brinda un aporte, desde la perspectiva de los usuarios sobre la calidad de atención que brindan los establecimientos de salud y de esta manera se logren las mejoras en bien de la población y de esta manera buscar estrategias de mejora para una atención en salud adecuada y satisfactoria.

Justificación metodológica:

La investigación también se justifica metodológicamente en que, el empleo de métodos y técnicas permiten viabilizar un acceso a una realidad de un área específica de atención. Se resalta, además, el empleo de instrumentos de recojo de información debidamente validados por expertos, así como la respectiva confiabilidad de los mismos. Estos incluso pueden ser empleados en otras investigaciones que se desarrollan en entornos similares.

Importancia

El estudio resalta su relevancia, enfatizando cómo contribuye a fomentar un trabajo grupal y profesional de alta calidad entre todos los integrantes de la institución. Se centra en el desarrollo de competencias para brindar una atención de calidad, eficaz, y orientada hacia la innovación y soluciones

creativas. Subraya la importancia de que el trabajo en una institución de salud, como el centro de salud, mantenga un sentido y propósito claros para sus usuarios. Este enfoque busca asegurar que el resultado final del proceso de atención sanitaria sea significativo para todos los participantes, logrando así la satisfacción del usuario con el servicio prestado por los profesionales de la salud.

A su vez gracias a los resultados de este estudio logramos conocer mejor las deficiencias en la atención ambulatoria, lo que implica mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcance

- **Recursos humanos:** La investigadora cuenta con el apoyo de un asesor metodológico participativo y un asesor estadístico que aseguran el desarrollo de este estudio con el rigor científico que exige el trabajo.
- **Recursos materiales:** Las variables del estudio, son susceptibles de ser medidos porque se cuenta con instrumentos de medición válidos y confiables, que aseguran un riguroso proceso de recolección de información.
- **Recursos financieros:** La investigadora cuenta con los recursos económicos que exigen todas las actividades programadas durante el desarrollo del estudio, hasta el final del mismo culminando en la publicación de los resultados.
- **Disponibilidad de tiempo:** La investigadora y el equipo de asesores cuentan con la disponibilidad de tiempo suficiente para brindar el apoyo necesario.
- **Acceso a la información:** La investigadora cuenta con autorización de las autoridades de la institución de salud.

Limitaciones del estudio

Limitación en la recolección de datos, ya que existieron ciertas limitantes al momento de aplicarse, sea por el horario que manejan las encuestados que les impedía responder a la encuesta por no contar con disponibilidad para ser entrevistadas.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Internacionales

Awan M, Azmat S et al. (Pakistán 2021), realizaron una investigación titulada “Aceptación, satisfacción y calidad de los servicios de planificación familiar en Pakistán: antes y durante el brote de Covid 19: evaluación con clientes de una organización del sector privado”, cuyo objetivo: examinar la aceptación, satisfacción y calidad de los servicios de planificación familiar entre los clientes de una organización privada durante la pandemia de Covid-19 en Pakistán. La metodología empleada fue un estudio descriptivo, utilizando entrevistas para recolectar datos, que posteriormente se analizaron mediante el software SPSS para calcular frecuencias y porcentajes. La investigación concluyó que la muestra estudiada estaba compuesta principalmente por mujeres casadas en edad reproductiva, con una edad promedio de 30 años y niveles de alfabetización bajos o nulos. Durante la pandemia, se observó una disminución en el uso general de dispositivos anticonceptivos intrauterinos, mientras que el uso del condón se mantuvo popular. Además, la satisfacción del cliente con respecto a los servicios de planificación familiar se mantuvo alta a través de ambos canales de prestación de servicios durante la pandemia, aunque algunos resultados variaron según la residencia del cliente (8).

Panchana G. y Guillén M. (Ecuador 2020), busco evaluar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de usuarios en consulta externa de obstetricia del C.S. 22 de noviembre, se desarrolló un estudio enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional, no experimental, de corte transversal, la muestra fue de 348 personas a las que se le aplicó una encuesta, los resultados del estudio revelaron una significativa correlación entre la dimensión humana, técnico-científica, el entorno y la satisfacción global con la calidad, evidenciada por valores de p menores a 0.001. Además, se confirmó la hipótesis principal del estudio, que postula una relación directa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los

usuarios en la consulta externa de obstetricia del Centro de Salud 22 de noviembre, durante el período de enero a diciembre de 2019. Esta relación se reflejó en un alto coeficiente de correlación de Pearson de 0.934, también con un valor de p menor a 0.001 (9).

Vázquez C et al. (México, 2019), busco determinar la satisfacción global percibida por los usuarios y los factores que más contribuyen a la satisfacción en la prestación de servicios de una institución de salud. Este estudio se caracterizó por ser descriptivo, transversal y correlacional, y se utilizó la encuesta SERVPERF para recopilar datos de una muestra compuesta por 395 encuestados. Los resultados de esta investigación revelaron que la satisfacción general de los pacientes alcanzó un nivel del 65%. Las conclusiones extraídas de este estudio indicaron que la atención proporcionada por el médico de familia y el personal no sanitario fueron los aspectos que generaron el mayor nivel de satisfacción entre los usuarios. Además, se identificó que el nivel de educación de los pacientes influyó en su nivel de satisfacción, siendo más alto en la población con escolaridad analfabeta y primaria (10).

Ligia A. y Sabonge J. (Honduras, 2019), buscando determinar el nivel de satisfacción con la atención recibida en el Servicio de Ginecología y Obstetricia de la Clínica Periférica No.1 del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) en Tegucigalpa. La investigación fue de carácter descriptivo y transversal, utilizando como instrumento la encuesta de satisfacción de usuarios del régimen del seguro de atención de salud modificada, creada por el IHSS en 2014. Se encuestaron un total de 350 pacientes, predominando el grupo de edad entre 18-35 años con un 61.0% (215 pacientes). Los resultados indicaron que el 46.0% (163 pacientes) percibió los trámites de admisión como rápidos. En cuanto a la satisfacción con la atención brindada, el 92.0% (322 pacientes) se mostró satisfecho con el personal médico y el 84.0% (295 pacientes) con el personal de enfermería. Respecto a la información proporcionada sobre los cuidados posteriores a la consulta, el 82.9% (290 pacientes) la calificó como buena, el 12.3% (43 pacientes) como regular y el 4.9% (17 pacientes) como mala. La conclusión del estudio fue

que una proporción significativa de las usuarias entrevistadas calificó positivamente la atención recibida y expresó su interés en la ampliación de los servicios ofrecidos (11).

Nacionales

Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera-Lozada O. (Lima. 2022), busco determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia en un hospital especializado de nivel II-2. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, observacional, correlacional y transversal, utilizando como instrumento el SERVQUAL. Los hallazgos revelaron una correlación directamente proporcional entre la calidad de atención y sus distintas dimensiones evaluadas. La dimensión tangible se destacó como la de mayor calidad, obteniendo un nivel de aceptación del 96,5%. Las otras dimensiones evaluadas también mostraron altos niveles de satisfacción, con la empatía alcanzando un 94% de calificación positiva, la capacidad de respuesta y la seguridad cada una con un 93.5% positivo, y la fiabilidad con un 92.5% de buena percepción. La conclusión del estudio fue que existe una relación significativamente alta entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecobstetricia del hospital en cuestión (12).

Garibay P. (Lima ,2020), busco determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el mes de febrero de 2020. Este estudio se caracterizó por ser descriptivo, cualitativo, observacional y transversal, y se utilizó el cuestionario SERVQUAL Modificado. Los resultados obtenidos indicaron que el nivel de satisfacción general de los usuarios fue del 64,85%. Sin embargo, se identificaron áreas de insatisfacción en varias dimensiones. En la dimensión de "Capacidad de Respuesta", se observó un 71,61% de insatisfacción. En la dimensión de "Fiabilidad", se registró un 72,05% de insatisfacción, mientras que en la dimensión de "Aspectos Tangibles", se determinó un nivel de insatisfacción del 76,45%. Por otro lado, las dimensiones de "seguridad" y "empatía" mostraron porcentajes menores de insatisfacción, con un 53,45% y un

53,18%, respectivamente. En conclusión, este estudio revela que los usuarios atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue presentaron un nivel de satisfacción del 64,85% (13).

Pilco P. (Juliaca 2020), busco determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el consultorio de ginecología del Hospital Carlos Monge Medrano. Este estudio, de tipo transversal, descriptivo y no experimental, involucró a 50 pacientes, utilizando un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados obtenidos mostraron que el nivel de satisfacción con la atención ginecológica fue calificado como buena o regular por el 50% de las encuestadas. En cuanto a la dimensión de elementos tangibles, el 60% de las participantes la calificó como media y el 40% como alta. Respecto a la dimensión de fiabilidad, la atención fue valorada como media en un 76% y como altamente fiable en un 16%. En lo que se refiere a la capacidad de respuesta, fue calificada como media en un 58% y como baja en un 40%. En términos de seguridad, el 78% de las usuarias la calificó como alta y el 22% como baja. Finalmente, en lo que respecta a la empatía, un 44% de las usuarias la calificó como media, mientras que el 52% la evaluó de manera contraria. La conclusión del estudio fue que la mayoría de las usuarias que acudieron al consultorio ginecológico mostraron un nivel de satisfacción medio en términos de calidad y calidez del servicio ginecológico (14).

Ruiz J. (Lima,2019), determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los consultorios externos de Ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el mes de enero de 2019. Este estudio se caracterizó por ser de tipo descriptivo, observacional y de corte transversal. Se administró una encuesta compuesta por 22 preguntas a un total de 130 encuestados. Los resultados obtenidos indicaron que el nivel de satisfacción global de los usuarios fue muy alto, alcanzando un impresionante 92.52%. Se recopilaron datos demográficos importantes, como que el grupo de usuarios con educación secundaria representó el grado de instrucción más frecuente con un 50.77%. Además, un 93.08% de los encuestados tenían seguro de salud, el 52.31% eran usuarios continuadores y el 46.92% se clasificaron como

adultos intermedios. En cuanto a la satisfacción por dimensiones, se observaron los siguientes resultados: Fiabilidad alcanzó un 83.39%, capacidad de respuesta obtuvo un alto nivel de satisfacción con un 90.96%, seguridad fue muy elevada con un 95.39%, empatía alcanzó el 100%, y aspectos tangibles registraron un 92.88%. En conclusión, los resultados de este estudio indican que el nivel de satisfacción global de los usuarios fue excepcionalmente alto (15).

Locales o regionales

Aquije A. (Ica, 2019), busco la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez de EsSalud en Ica durante el año 2019. El enfoque aplicado fue de carácter descriptivo y correlacional, con la participación de una muestra compuesta por 214 individuos. Los resultados obtenidos revelaron que la mayoría de los participantes eran menores de 45 años, de género femenino y con niveles educativos superiores. Destacó que el 54,2% de los usuarios manifestaron una satisfacción extremadamente alta con la calidad del servicio, mientras que el 20,1% expresó una satisfacción moderada. Se identificó una correlación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Específicamente, las dimensiones de fiabilidad y técnico-científico mostraron la correlación más elevada (0,574), mientras que las dimensiones de capacidad de respuesta y técnico-científico presentaron la correlación más baja en la muestra total del estudio. En cuanto a la segmentación de los resultados, se observó que las dimensiones de seguridad y humana presentaron una correlación más alta en los usuarios menores de 45 años (0,683), mientras que las dimensiones de fiabilidad y técnico-científico mostraron la mayor correlación entre los usuarios de 45 años o más (0,564). Las dimensiones de fiabilidad y entorno fueron las que presentaron la correlación más alta entre los usuarios de sexo masculino, mientras que entre las usuarias, las dimensiones de fiabilidad y técnico-científico destacaron por su alta correlación. En cuanto al nivel educativo, se observó que las dimensiones de capacidad de respuesta y entorno presentaron una mayor correlación en los usuarios con educación

secundaria, mientras que las dimensiones de seguridad y humana mostraron una mayor correlación entre los usuarios con estudios superiores (16).

Ccencho S. (Ica, 2018), buscando identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud. Este estudio se caracterizó por tener un enfoque aplicativo y utilizar un diseño descriptivo-correlacional. La muestra consistió en 214 participantes. Los resultados del estudio mostraron que la mayoría de los participantes eran menores de 45 años, de sexo femenino y con estudios superiores. Además, se encontró que el 54.2% de los usuarios se consideraban extremadamente satisfechos con la calidad del servicio, mientras que el 20.1% se consideraba medianamente satisfecho. Uno de los hallazgos más importantes fue la alta correlación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. En particular, se encontró que la dimensión de "fiabilidad" y la dimensión "técnico-científica" presentaban la correlación más alta. Por otro lado, las dimensiones de "capacidad de respuesta" y "técnico-científico" mostraron la menor correlación en la muestra general del estudio. Además, se observaron diferencias en la correlación entre las dimensiones de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en función de la edad, el sexo y el nivel educativo. Por ejemplo, las dimensiones de "seguridad" y "humana" presentaron mayor correlación en los usuarios menores de 45 años, mientras que las dimensiones de "fiabilidad" y "técnico-científico" presentaron la mayor correlación en los usuarios de 45 años o más. En conclusión, este estudio concluye que existe una alta correlación entre las variables (17).

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Satisfacción del usuario

Definición:

La satisfacción del usuario es un criterio fundamental para juzgar la calidad de los servicios de atención, reflejando una evaluación subjetiva y personal de la atención recibida. Esta medida de satisfacción es central en la definición y apreciación de la calidad del servicio. La satisfacción de un usuario depende no solo de la calidad real de los servicios proporcionados, sino también de sus expectativas previas.

Un usuario se considera satisfecho cuando los servicios cumplen o exceden sus expectativas. Sin embargo, si un usuario tiene expectativas bajas o un acceso limitado a diferentes servicios, podría estar satisfecho incluso con servicios de calidad inferior. Esto destaca que la satisfacción del usuario puede estar influenciada por factores contextuales y personales (18)

Aunque la satisfacción del usuario es un indicador crucial de la calidad del servicio, su evaluación puede ser compleja. Los métodos y técnicas utilizados para recopilar datos sobre la satisfacción del usuario pueden afectar sus respuestas. Es común que muchos usuarios reporten altos niveles de satisfacción independientemente de la calidad real del servicio recibido. Esto sugiere que las mediciones de satisfacción del usuario deben interpretarse con cautela y considerando el contexto más amplio en el que se brindan los servicios (19)

El nivel de satisfacción del paciente es una percepción subjetiva sobre la calidad de la atención recibida por parte de los profesionales de salud. Esta percepción está relacionada no solo con la calidad técnica y científica de los cuidados, sino también con la capacidad de estos cuidados para satisfacer las necesidades del usuario y lograr resultados de salud favorables. Además, la satisfacción del paciente implica una dimensión humana importante, destacando la relevancia de una relación interpersonal positiva entre el usuario y los profesionales de salud. (20)

La satisfacción, en términos más generales, se define como la sensación experimentada por un individuo cuando logra restablecer el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo que reduce esa necesidad. Es, en esencia, la sensación de haber alcanzado los objetivos que motivan una acción o expectativa. (21)

Poll y Boekhorst proponen una definición de satisfacción orientada a evaluar la efectividad de los servicios, en este caso, los servicios bibliotecarios, desde la perspectiva del usuario. Según este enfoque, la satisfacción se mide en términos de la capacidad de un servicio para cumplir con su objetivo principal, que es ofrecer servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de sus usuarios. Esta definición subraya la importancia de juzgar los servicios no solo por su calidad intrínseca, sino también por su efectividad en cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios (22).

La definición de satisfacción propuesta por Georges D'Elia y Sandra Walsh introduce una perspectiva interesante y novedosa al incluir cuatro elementos clave: las necesidades (lo que un individuo necesita tener), los deseos (lo que el individuo quisiera tener), la demanda efectuada (la petición hecha a la biblioteca), y la utilización de la biblioteca. Esta conceptualización aborda la complejidad de evaluar las necesidades de información de los usuarios, las cuales a menudo son difíciles de determinar debido al desconocimiento que los usuarios pueden tener sobre sus propias necesidades. Este desconocimiento puede influir en la medición de la satisfacción, ya que si los usuarios no están seguros de lo que necesitan, sus expectativas y, por ende, su nivel de satisfacción pueden no estar claramente definidos (23).

Esta definición plantea un desafío en la evaluación de la satisfacción del usuario, ya que se dificulta la medición si los usuarios no tienen expectativas claras que puedan influir en su percepción del servicio recibido. Por otro lado, otros autores sugieren que un mejor indicador de la satisfacción de los usuarios podría ser la utilización efectiva de los servicios. Esta aproximación otorga a los usuarios un rol más activo en el proceso de transferencia de la información, considerándolos coproductores del servicio y de su calidad.

Este enfoque reconoce la importancia de la participación del usuario en el proceso, destacando que la calidad y la satisfacción son el resultado de una interacción dinámica entre el proveedor del servicio y el usuario (23)

La propuesta de algunos autores de utilizar la utilización efectiva de los servicios como indicador de satisfacción de los usuarios destaca la importancia de considerar a los usuarios como participantes activos y coproductores en el proceso de transferencia de información y en la generación de la calidad del servicio. Este enfoque reconoce que los usuarios no son meros receptores pasivos de servicios, sino que contribuyen activamente a la calidad de la experiencia y el resultado del servicio. (24)

La satisfacción del usuario, bajo esta perspectiva, se define como una experiencia cognitiva o racional, donde se evalúa la discrepancia entre las aspiraciones y los logros reales. Esta evaluación se deriva de comparar las expectativas del usuario con el desempeño real del producto o servicio. La satisfacción, por tanto, es una medida subjetiva y se ve influenciada por varios factores, incluyendo expectativas personales, valores morales y culturales, necesidades individuales, retribuciones esperadas, y la información recogida tanto de otros usuarios como de la propia organización sanitaria. Estos elementos sugieren que la satisfacción es un concepto dinámico y variable, que puede diferir significativamente entre distintas personas y para la misma persona bajo diferentes circunstancias. Este enfoque multidimensional de la satisfacción subraya la complejidad de medir y entender completamente este indicador, y la necesidad de considerar una amplia gama de factores al evaluar la satisfacción del usuario con cualquier servicio. (25)

Los dos criterios mencionados representan desafíos significativos en la orientación de los servicios sanitarios hacia las necesidades y preferencias del cliente. El primero se refiere a la idea de que los servicios de salud deben centrarse principalmente en satisfacer las necesidades de salud según lo determinen los expertos médicos, relegando a un segundo plano las demandas y preferencias del usuario. Esta visión puede limitar la capacidad de adaptar los servicios a las necesidades individuales de los pacientes y a

su percepción de lo que constituye una atención de calidad. El segundo criterio implica la creencia de que los consumidores no están calificados para evaluar correctamente la calidad técnica de la atención médica. Esta percepción puede derivar de la idea de que los usuarios valoran aspectos de la atención que son diferentes o incluso opuestos a los que valoran los profesionales sanitarios. Como resultado, puede surgir un conflicto entre la satisfacción del cliente y lo que los profesionales consideran como calidad intrínseca de la asistencia sanitaria.

Los criterios mencionados anteriormente, que subestiman la capacidad de los consumidores de servicios sanitarios para evaluar la calidad de la atención médica, no son completamente acertados. Los usuarios de servicios de salud tienen necesidades específicas que generan demandas y reflejan sus preferencias. Además, hay evidencia de que los usuarios son capaces de correlacionar su grado de satisfacción con la calidad intrínseca de la atención médica. El objetivo principal de la calidad global en el ámbito de la salud es satisfacer las necesidades de los usuarios. Un profesional o una institución sanitaria competente es capaz de satisfacer a los usuarios proporcionando adecuadamente lo que necesitan. Entender y valorar la opinión del cliente sobre los servicios recibidos se convierte en una herramienta fundamental para mejorar la calidad de las prestaciones de salud. Esta perspectiva reconoce que los usuarios son agentes activos en el proceso de atención médica, cuyas opiniones y percepciones pueden proporcionar información valiosa para la mejora continua de los servicios. Así, integrar la voz del usuario en la evaluación y el diseño de servicios sanitarios no solo mejora la satisfacción del usuario, sino que también puede contribuir a la eficacia y la eficiencia de la atención médica en general. Este enfoque centrado en el usuario es crucial para desarrollar un sistema de salud más receptivo y alineado con las necesidades y expectativas de aquellos a quienes sirve (26).

3.2.2. Calidad en el servicio

Definición:

Según Ramírez (2015), la calidad es un aspecto fundamental para cualquier organización. Se considera como un sello de garantía que una empresa ofrece a sus clientes, siendo esencial para alcanzar los resultados planeados. La calidad no solo proporciona satisfacción al consumidor, sino que también beneficia a los miembros de la organización en términos de rentabilidad e imagen frente a los competidores. Este enfoque destaca la importancia de la calidad no solo como un medio para satisfacer al cliente, sino también como una herramienta estratégica para mejorar el rendimiento general de la empresa (27)

En la literatura actual relacionada con disciplinas como la Gerencia y la Administración, el término calidad de servicio ha ganado prominencia. Se reconoce que los aspectos de producción y rentabilidad de una organización están directamente asociados con la calidad de los productos y servicios que ofrece. La calidad de servicio se define como la satisfacción de los usuarios con respecto a cualquier servicio proporcionado, evaluado según diversos criterios. La percepción de calidad por parte del usuario puede variar ampliamente, desde una extrema insatisfacción hasta una gran satisfacción o complacencia. Esta definición subraya la naturaleza subjetiva de la calidad de servicio, indicando que la evaluación de la calidad puede variar significativamente según las experiencias y expectativas individuales de los usuarios (28)

Para entender y evaluar la calidad de servicio, es crucial considerar los elementos tangibles, que son componentes físicos y visibles de la oferta de servicio. Estos incluyen:

Los aspectos tangibles incluyen las instalaciones y equipamiento de una organización, que deben mantenerse en óptimas condiciones. También es importante que el personal esté vestido de manera apropiada, en consonancia con los recursos y la cultura de la organización. Estos elementos tangibles, que comprenden la presentación de las instalaciones,

el equipo, los empleados y los materiales de comunicación, juegan un papel crucial. Ellos proyectan una imagen física del servicio que es fundamental en la percepción y evaluación de la calidad por parte de los clientes (29).

a) Fiabilidad. La fiabilidad, en el contexto de los servicios, se refiere a la habilidad del personal para llevar a cabo el servicio prometido de manera consistente y precisa, implicando también veracidad y confianza en la honestidad del servicio proporcionado. Esto incluye la expectativa de que el servicio funcione correctamente. Profundizando en el concepto, la fiabilidad es crucial en diversos campos, especialmente en las ciencias sociales y la biología. Se entiende como la capacidad de reproducir los mismos resultados bajo condiciones similares en experimentos o estudios. Si un experimento o diseño no puede ser replicado con resultados consistentes por otros investigadores en circunstancias parecidas, se considera que carece de fiabilidad. En el uso cotidiano, la palabra "fiable" se utiliza para describir algo en lo que se puede confiar y que proporcionará resultados constantes y predecibles (29).

b) Capacidad de respuesta se define como la habilidad de proveer un servicio de manera rápida y eficiente, respondiendo a las necesidades y solicitudes de los clientes. En un contexto donde los consumidores se vuelven cada vez más exigentes en cuanto a la velocidad de atención, esta cualidad es fundamental. Para expandir el concepto, se puede considerar que mantener la satisfacción del cliente es esencial para evitar que los clientes actuales se conviertan en clientes del pasado. La incapacidad para cumplir con los plazos o ignorar las consultas de los clientes puede aumentar su insatisfacción y llevarlos a explorar las ofertas de la competencia. Priorizar la capacidad de respuesta al cliente conlleva a que las oportunidades de prestar un mejor servicio se incrementen, mientras que los problemas y las cuestiones relacionadas con el servicio disminuyan (29).

c) Seguridad, implica la ausencia de peligros, daños o riesgos, garantizando un entorno seguro y confiable. Es considerada como

algo firme, cierto e indubitable, ofreciendo una sensación de certeza. En términos de servicio al cliente, la seguridad no solo se refiere a la protección física, sino también a la confianza y tranquilidad que se transmite a los clientes. La seguridad implica conocimiento y competencia en el servicio, así como la cortesía y amabilidad de los empleados. Estos factores son cruciales para inspirar confianza en el cliente. Además, la seguridad se relaciona con las medidas preventivas y de contingencia implementadas en caso de complicaciones o desastres, así como las acciones planificadas para tales eventualidades. En resumen, la seguridad en un contexto de servicio no solo se centra en la protección física, sino también en crear un ambiente de equilibrio y tranquilidad para los clientes, asegurándoles que están en un entorno seguro y bien gestionado (29).

d) Empatía. Es la capacidad de brindar a los clientes una atención individualizada y cuidadosa, entendiendo y compartiendo sus sentimientos y experiencias. Esta habilidad humana es fundamental para comprender a los demás desde su propio punto de vista, lo cual mejora significativamente las relaciones interpersonales y la comunicación. La empatía genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura, y para desarrollarla efectivamente, es importante considerar aspectos como la calidad de la interrelación, el desarrollo moral, una buena comunicación y el altruismo. Más allá de la simple comprensión, la empatía también desempeña un papel en la motivación y en la obtención de información. Se dirige a aliviar las necesidades de otras personas y permite recabar información sobre cómo valorar y mejorar el bienestar de los demás. Una persona empática es aquella que escucha atentamente, sabe cuándo hablar y está dispuesta a discutir problemas para encontrar soluciones. Ser empático implica la capacidad de entender emocionalmente a las personas, lo cual es clave para el éxito de las relaciones interpersonales. La empatía es un valor inherente al ser humano que

le permite ponerse en el lugar de otros, entender sus problemas y, de esta manera, ayudar de forma más efectiva y compasiva (29).

3.3. Marco conceptual

1. Calidad: Este concepto se enfoca en proporcionar el máximo y más completo bienestar al paciente, considerando tanto los beneficios como las posibles pérdidas que puedan surgir durante todo el proceso de atención. La calidad en este contexto incorpora el conocimiento técnico y la visión profesional de los que aplican la atención, como médicos, enfermeras y administradores, integrando su formación académica y perspectiva (29)
2. Calidad de salud: El sistema de gestión de la calidad de este Ministerio define la calidad en la atención de salud como un conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas necesarias para proporcionar una atención de salud adecuada a los usuarios. Esta definición subraya la importancia de una búsqueda constante de la satisfacción del usuario, integrando los aspectos técnicos y científicos de la atención con las dimensiones materiales y humanas para lograr una atención integral y de calidad (28).
3. Calidad en la consulta externa: Implica evaluar la calidad del servicio de salud considerando tres dimensiones fundamentales: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno. Cada una de estas dimensiones tiene atributos o requisitos específicos que caracterizan la calidad del servicio de salud. Esta aproximación multidimensional permite una evaluación más completa y holística de la calidad en la atención sanitaria (29)
4. Satisfacción del usuario: Es entendida como una experiencia racional o cognitiva, que resulta de comparar las expectativas con el desempeño real del producto o servicio. Esta satisfacción está influenciada por una variedad de factores, incluyendo las expectativas, valores morales y culturales, necesidades personales, y las características de la propia organización sanitaria. Por lo tanto, la satisfacción del usuario es un indicador complejo que refleja la interacción de numerosos elementos (31)

5. Atención de salud: Organización Mundial de la Salud (OMS), La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2013 definió la atención de salud como el conjunto de servicios proporcionados a los usuarios, abarcando actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales tanto en atención directa como en promoción y prevención de la salud, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación (30)
6. Escala Servqual: Es un instrumento estandarizado en forma de cuestionario, diseñado para medir la calidad del servicio. Fue desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en los Estados Unidos, con el apoyo del Marketing Science Institute. Posteriormente, fue validado en América Latina por Michelsen Consulting y el nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. La validación de esta herramienta concluyó en junio de 1992. Servqual es ampliamente utilizado en diversas industrias y regiones para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente (30)
7. Usuario: Real Academia Española (RAE) define a un usuario como alguien que usa algo de manera habitual. El término, derivado del latín "usuarios", se aplica en el contexto de la salud para referirse a una persona que acude a centros de rehabilitación, por ejemplo, para tratar problemas de dependencia a sustancias psicoactivas, y que utiliza un servicio público (32)
8. Expectativas del usuario: Las expectativas de un usuario respecto a un servicio están conformadas por una variedad de factores, incluyendo la comunicación entre usuarios, información externa, experiencias pasadas y sus necesidades conscientes. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), estas expectativas pueden influir en la forma en que los usuarios perciben y valoran los servicios, y pueden proporcionar retroalimentación valiosa para el sistema de salud. Las expectativas del usuario son cruciales para entender cómo los clientes evalúan la calidad del servicio y qué aspectos consideran más importantes (31).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

Tipo de la investigación

El trabajo de investigación es de tipo básica, o también denominada investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

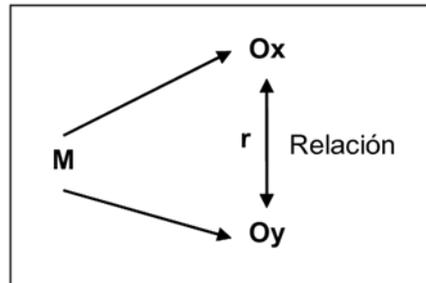
Nivel de la investigación

Es una investigación observacional, prospectiva y transversal. La investigación relacional busca conocer la relación para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal. Por su alcance temporal es de tipo transversal y por su nivel de investigación es relacional se caracteriza por su interés de conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven.

4.2. Diseño de Investigación

La investigación descrita es observacional, prospectiva y transversal. Como investigación relacional, su enfoque principal es comprender las relaciones entre distintos factores o variables con el objetivo de aplicar esos conocimientos en acciones concretas, construcciones o modificaciones en un contexto específico. Este tipo de investigación se centra más en la aplicación inmediata de los hallazgos en una realidad particular, en lugar de buscar el desarrollo de teorías o conocimientos de valor universal. Dado su alcance temporal, esta investigación se clasifica como transversal, lo que implica que los datos se recogen en un único punto en el tiempo, en lugar de a lo largo de un periodo prolongado. Esto contrasta con los estudios longitudinales, donde se recogen datos a lo largo de un periodo extendido para observar el desarrollo y los cambios a lo largo del tiempo.

En su nivel de investigación, al ser relacional, se caracteriza por su enfoque en la aplicación de conocimientos teóricos a situaciones específicas y en las consecuencias prácticas que se pueden derivar de estas situaciones (32).



Donde:

M = Muestra (Planificación Familiar)

Ox = Nivel de Satisfacción

Oy = Calidad de atención

r = Relación

4.3. Hipótesis general y específicas.

4.3.1. Hipótesis general

HA: Existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

H0: No existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

4.3.2. Hipótesis específicas.

H.E.1: Existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la fiabilidad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

H.E.2: Existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

H.E.3: Existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la seguridad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

H.E.4: Existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la empatía del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

H.E.5: Existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y los aspectos tangibles del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

4.4. Identificación de las variables.

Variable 1: Nivel de Satisfacción

Variable 2: Calidad de Atención

Dimensiones:

D1. Fiabilidad.

D2. Capacidad de respuesta.

D3. Seguridad

D4. Empatía.

D5. Aspectos tangibles.

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción del usuario	Respuestas emocionales de las pacientes derivadas de su apreciación de las atenciones con respecto a la expectativa que tenían.	La variable satisfacción del usuario externo se operacionaliza a través de un cuestionario diseñado de acuerdo a sus dimensiones establecidas.	Validez	Atención correcta	Insatisfecho: 0 hasta 9 puntos Satisfecho: 10 a más puntos	Insatisfecho: hasta 27 puntos Satisfecho: 28 a más puntos	Nominal
				Eficiencia			
				Calidez			
				Satisfacción			
			Lealtad	Compromiso	Insatisfecho: 0 hasta 12 puntos Satisfecho: 13 a más puntos		Nominal
				Participación activa			
				Respeto			
				Limitaciones			
			Motivación				
Calidad de atención	El servicio en el contexto de la enfermería y la salud se caracteriza por ser una asistencia que beneficia a quienes la reciben, integrando dos conceptos clave: eficacia y eficiencia. La eficacia se refiere a la capacidad del servicio para alcanzar los resultados deseados o esperados, mientras que la eficiencia se relaciona con la realización de estas tareas de manera óptima, utilizando los recursos de forma adecuada y	La variable calidad de atención se operacionaliza a través de un cuestionario diseñado de acuerdo a sus dimensiones establecidas.	Elementos tangibles	Estado físico	Baja: 7-16 puntos	Nominal	
				Limpieza	Regular: 17-26 puntos		
				Presentación personal			
				Material de comunicación	Buena: 27-35 puntos		
				Sensibilización y área exclusiva			
			Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados	Baja: 7-16 puntos		Nominal
				Oportunidad de la atención de urgencias	Regular: 13-21 puntos		
				Resolución de problemas	Buena: 22-28 puntos		
		Baja: 28-65 puntos					
		Regular: 66 – 103 puntos					

<p>minimizando el desperdicio. La calidad en este ámbito se define como la prestación de ayuda que no solo es eficiente y efectiva, sino también fundamentada en valores y estándares técnico-científicos, sociales, humanos y éticos. Esto implica que la atención no se limita a los aspectos técnicos de la enfermería y la salud, sino que también abarca una dimensión humana y ética importante.</p>			Cuidado en el registro de atención		<p>Bueno: 104– 140 puntos</p>	
	Capacidad de respuesta		Sencillez de los trámites para la atención	Baja: 4-12 puntos		Nominal
			Disposición para atender preguntas	Regular: 13-21 puntos		
			Agilidad del trabajo para la atención inmediata	Bueno: 22-28 puntos		
	Seguridad		Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	Baja: 4-12 puntos		Nominal
			Idoneidad del personal	Regular: 13-21 puntos		
			Confianza	Bueno: 22-28 puntos		
			Cumplimiento de medidas de seguridad			
			Capacidad necesarias			
	Empatía		Amabilidad en el trato	Baja: 6-14 puntos		Nominal
			Comprensión de las necesidades de los usuarios	Regular: 15-23 puntos		
			Horarios adecuados	Bueno: 24-30 puntos		
			Claridad en las orientaciones brindados al usuario			

4.6. Población – Muestra

Población.

La población estuvo conformada por 60 usuarias que asistieron al consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023.

Muestra

Esta muestra se trabajará con toda la población siendo un muestreo no probabilístico por censal que asistieron al consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023.

Muestreo

No probabilístico por censal

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Usuaris que asistieron a sus citas programadas en el consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023.
- Usuaris que dieron su consentimiento para participar en el estudio realizado en el consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023.
- Usuaris que utilizaron el servicio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023.

Criterios de exclusión:

- Usuaris que no proporcionaron su consentimiento informado en el consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023.

- Usuarías que no acudieron en busca de un método anticonceptivo en el consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguíña, Ica, 2023.
- Usuarías con problemas de comunicación en el consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguíña, Ica, 2023.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas:

La técnica a utilizar fue la encuesta, que se aplicó mediante el cuestionario, para indagar acerca de los factores personales, institucionales y sociales.

Para la Satisfacción se utilizó el cuestionario de Diaz S. en su estudio "Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado – 2017" (33).

El cuestionario de satisfacción consta de dos dimensiones: Validez, que incluye 4 ítems, y Lealtad, que consta de 5 ítems. Cada ítem se califica en una escala de cinco puntos, donde "Excelente" equivale a 5 puntos, "Bueno" a 4 puntos, "Regular" a 3 puntos, "Malo" a 2 puntos y "Pésimo" a 1 punto. La puntuación total del cuestionario se clasificará de la siguiente manera:

- Si la puntuación total es de hasta 27 puntos, se considerará como "Insatisfecho".
- Si la puntuación total es de 28 puntos o más, se clasificará como "Satisfecho".

El instrumento de satisfacción global del usuario demostró una buena fiabilidad con un valor de 0.85, lo que sugiere que es un instrumento confiable para medir la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, para evaluar la calidad del servicio se utilizó el cuestionario desarrollado por Diaz S. en su estudio titulado "Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado – 2017". (33) Este cuestionario consta

de cinco dimensiones: Fiabilidad, que incluye 7 ítems; Capacidad de Respuesta, con 4 ítems; Seguridad, con 4 ítems; Empatía, que contiene 6 ítems; y Aspectos Tangibles, con 7 ítems.

Cada ítem de este cuestionario se califica en una escala de cinco puntos, donde "Excelente" equivale a 5 puntos, "Bueno" a 4 puntos, "Regular" a 3 puntos, "Malo" a 2 puntos y "Pésimo" a 1 punto. La puntuación total del cuestionario se categoriza de la siguiente manera:

- Si la puntuación total es de hasta 84 puntos, se considera como "Malo".
- Si la puntuación total está en el rango de 85 a 112 puntos, se clasifica como "Regular".
- Si la puntuación total se encuentra en el rango de 113 a 140 puntos, se considera como "Bueno".

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Una vez que se recolectaron los datos mediante el cuestionario, se procedió a la organización y tabulación de los mismos. Posteriormente, la información fue ingresada electrónicamente y, gracias a la codificación de los ítems del cuestionario estructurado, se generó una base de datos en Microsoft Excel. Luego, esta información fue transferida al programa SPSS versión 25 para su respectivo análisis.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

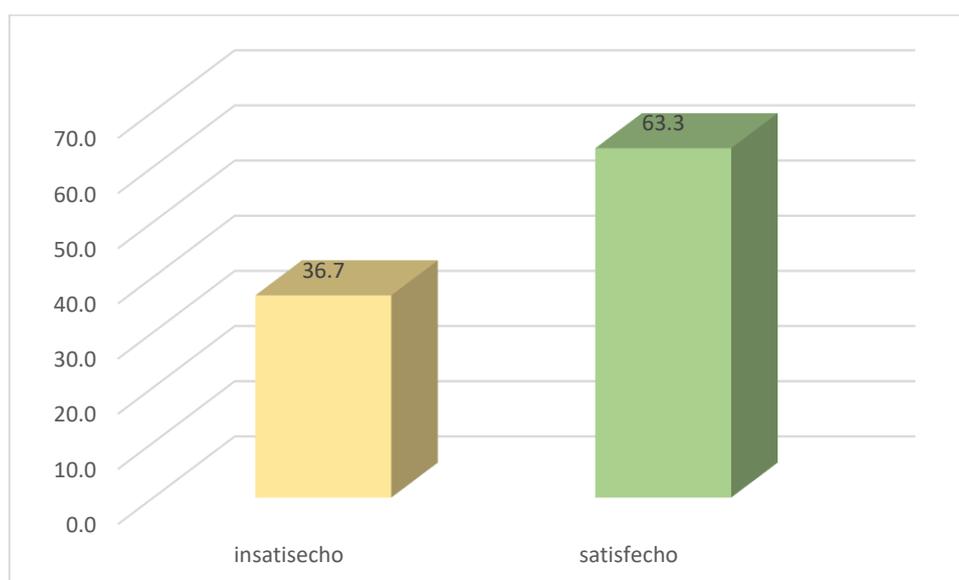
De acuerdo a los objetivos establecidos e hipótesis definidas, y tomando en consideración los datos recopilados de las variables de estudio se muestra la siguiente distribución en relación a sus frecuencias y porcentajes.

Tabla 1. Resultados de la variable nivel de satisfacción en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña.

Nivel	f	%
Insatisfecho	38	63.3
Satisfecho	22	36.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Resultados de la variable nivel de satisfacción en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña.



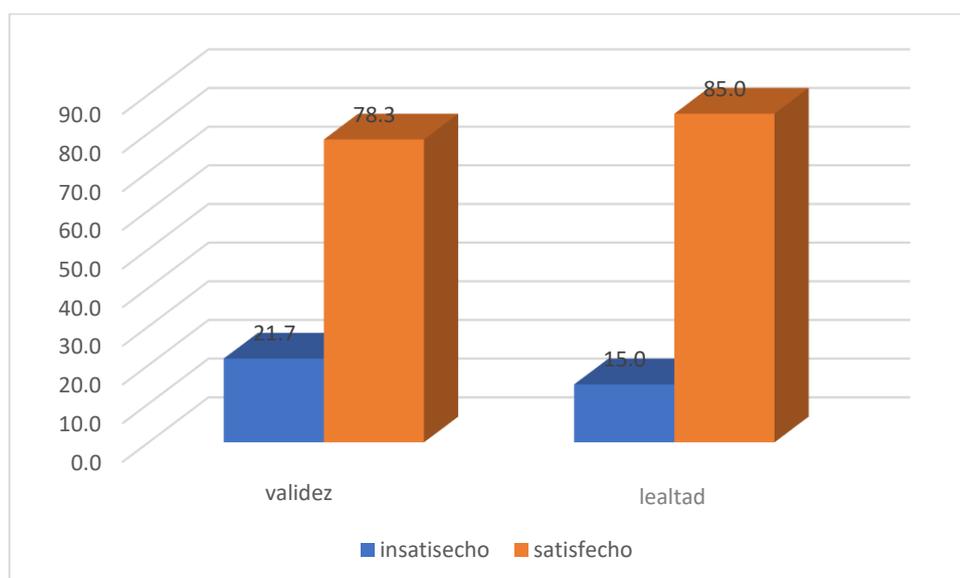
Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Resultados de las dimensiones de la variable nivel de satisfacción en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña

Niveles	Validez		Lealtad	
	f	hi	f	hi
Insatisfecho	13	21.7%	9	15.0%
Satisfecho	47	78.3%	51	85.0%
Total	60	100%	60	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Resultados de las dimensiones de la variable nivel de satisfacción en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña.



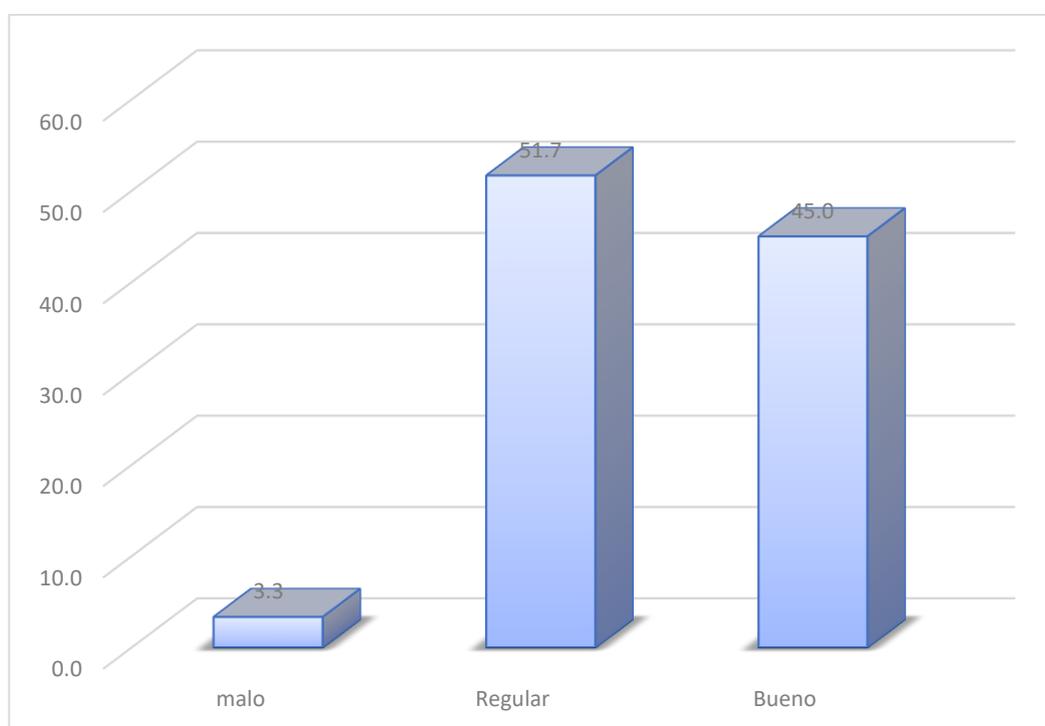
Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Resultados de la variable calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña.

Nivel	f	%
mala	2	3.3
Regular	31	51.7
Buena	27	45.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Resultados de la variable calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña.



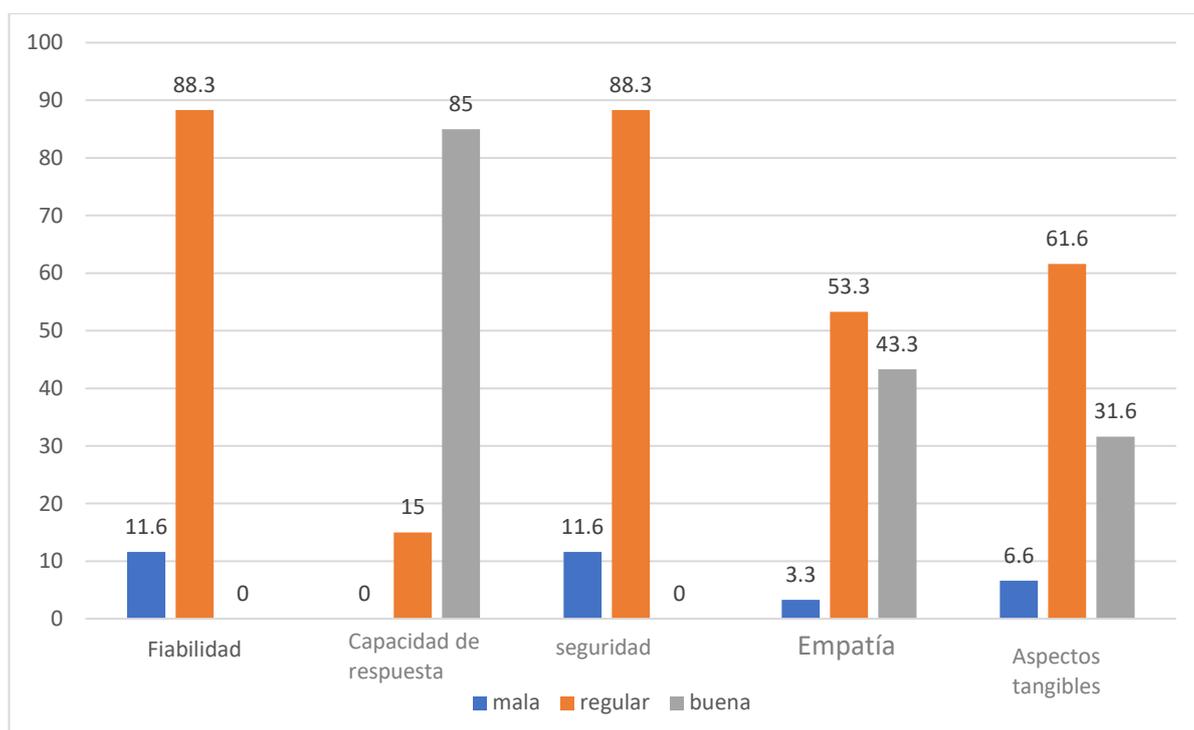
Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Resultados de las dimensiones de la variable calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña.

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		seguridad		Empatía		Aspectos intangibles	
	f	hi	f	hi	f	hi	f	Hi	f	Hi
Mala	7	11.67%	0	0.0%	7	11.67%	3	3.3%	4	6.67%
Regular	53	88.33%	9	15.0%	53	88.33%	32	53.3%	37	61.67%
Buena	0	0.00%	27	85.0%	0	0.0%	26	43.3%	19	31.67%
Total	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Resultados de las dimensiones de la variable calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña



Fuente: Elaboración propia

5.2. Interpretación de los Resultados

Los resultados de la Tabla 1, que se centra en el nivel de satisfacción general de las usuarias, indican que el consultorio de planificación familiar del centro presenta una imagen relativamente positiva. Más de la mitad de las usuarias (63.3%) consideraron su experiencia como "satisfecha". Sin embargo, es alentador observar que menos de la misma cantidad (36.7%) calificó la experiencia como "insatisfecha", este pequeño porcentaje no debe ser ignorado y podría indicar áreas específicas de mejora.

Por otro lado, los resultados de la Tabla 2 que aborda la dimensión de validez muestran que un contundente 78.3% de las usuarias considera el servicio como "satisfecha", lo que sugiere que, si bien se cumplen las expectativas básicas, hay un margen para mejorar y ofrecer un servicio que sea considerado como de alta validez. Solo un 21.7% lo considera "insatisfecha". Sobre lealtad, se destaca que más de la mitad de las usuarias (85%) tiene una percepción "satisfecha", y aunque un 15% tiene una percepción de insatisfacción, todavía tiene serias dudas sobre su lealtad al servicio.

La Tabla 3 que evalúa la calidad de atención revela que hay un equilibrio entre las opiniones "Regular" (51,7%) y "Buena" (45%), con solo un pequeño segmento (3,3%) que considera que la calidad de atención es "Baja". Esto sugiere que, en general, la atención prestada en el consultorio es aceptable y en muchos casos sobresaliente.

En la Tabla 4, que aborda la fiabilidad del servicio, destaca que prácticamente todas las usuarias (96,7%) la consideran "Regular", lo que podría indicar que, aunque el servicio es confiable, puede no exceder las expectativas. La capacidad de respuesta, es sin duda un punto fuerte del consultorio. Un destacado 85% de las usuarias considera esta dimensión como "Buena", lo que indica una pronta y efectiva respuesta a sus inquietudes y necesidades.

Sin embargo, la Tabla 7 muestra un área de mejora: la seguridad. Aunque la mayoría (88,33%) considera la seguridad como "Regular", no hay usuarios que la consideren "Buena", y un (11,67%) la califica como "Baja". La empatía, muestra que más de la mitad de las usuarias (53,33%) la considera "Regular", mientras que un (43,33%) la ve como "Buena", lo que sugiere que el personal logra establecer un buen vínculo emocional con las pacientes, aunque todavía hay margen de mejora. Por último, se enfoca en los aspectos tangibles del consultorio de planificación familiar, muestra que una mayoría de las usuarias (61,67%) considera estos aspectos como "Regular". Sin embargo, es notable que un (31,67%) calificó estos elementos como "Buena", indicando que hay áreas o características que son altamente apreciadas por las pacientes. A pesar de estas valoraciones positivas, un (6,67%) percibió estos aspectos como "Baja", lo cual señala la necesidad de atender y mejorar ciertos elementos tangibles del consultorio.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

En este apartado, se llevo a cabo un análisis descriptivo detallado de los resultados obtenidos, comenzando con la evaluación de la normalidad de los datos, lo que es esencial para determinar la idoneidad de las pruebas estadísticas a utilizar. Posteriormente, se realizarán pruebas de hipótesis para contrastar las suposiciones teóricas con la evidencia empírica.

6.1.1. Prueba de normalidad

a Formulación de las hipótesis estadísticas

- H0: Los datos tienen una distribución normal
- H1: Los datos NO tienen una distribución normal.

b Elección del nivel de significación

Confianza = 95% Nivel de significancia (Alfa) es $\alpha = 0,05$ (5%)

c. Prueba estadística a emplear

Dado que el tamaño de nuestra muestra supera los 50 datos, optamos por utilizar el test de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos. Este test es fundamental para determinar la naturaleza de la distribución de nuestra muestra. Basándonos en el valor p (también referido como Sig. Asintótica, ubicado al final de la tabla del test), podremos decidir si proceder con pruebas paramétricas o no paramétricas. En el caso de que los datos no sigan una distribución normal, el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) será particularmente útil, ya que está diseñado para evaluar relaciones monótonas entre variables en situaciones no paramétricas.

Tabla 5. Prueba de Normalidad: Kolmogorov-Smirnov para el nivel de satisfacción relacionado a la calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,540	60	,000	,175	60	,000
Capacidad de respuesta	,512	60	,000	,427	60	,000
Seguridad	,524	60	,000	,374	60	,000
Empatía	,330	60	,000	,716	60	,000
Aspectos Tangibles	,353	60	,000	,736	60	,000
Calidad de atención	,321	60	,000	,716	60	,000
Validez	,413	60	,000	,616	60	,000
Lealtad	,296	60	,000	,771	60	,000
Nivel de Satisfacción	,293	60	,000	,749	60	,000

Fuente: Matriz de resultados

d. Criterio de selección

- Si $p\text{-valor} < 0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .
- Si el $p\text{-valor} \geq 0,05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

e. Decisión y conclusión

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos. A partir de la Sig. Asintótica (ubicada al final de la tabla), también conocida como "p-valor", se determinó si se usaría una prueba paramétrica o no paramétrica. Dado que el valor p resultó ser menor a 0,05, se concluyó que la distribución de los datos no era normal. Por consiguiente, y considerando que los datos eran de naturaleza ordinal, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) para el análisis subsiguiente.

6.1.2. Prueba de hipótesis

6.1.2.1. Prueba de hipótesis general

1. Formulación de las Hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguíña, Ica, 2023

H1: Existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguíña, Ica, 2023.

2. Elección del nivel de significación (α)

Si el nivel de significación establecido es 0,05, se aceptará la hipótesis alterna caso contrario se rechazará.

3. Selección de la prueba estadística

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica Rho de Spearman que es idóneo para analizar relaciones entre variables cuando los datos son ordinales.

4. Lectura del p-valor (sig.)

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

Tabla 6. Correlación en el nivel de satisfacción y la calidad de atención

Correlaciones				
			Nivel de Satisfacción	Calidad de atención
Rho	Nivel de Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,569**
de		Sig. (bilateral)	.	,000
Spea		N	60	60
rman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,569**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: SPSS V.25

5. Decisión estadística

El valor de significancia (Sig. bilateral) reportado es de 0.00, lo que es menor que 0.05. Esto indica que la correlación es estadísticamente significativa. Utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se encontró un valor de 0.569, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esto significa que, en general, a medida que la calidad de atención percibida aumenta, el nivel de satisfacción de los pacientes también tiende a aumentar, y viceversa. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Es decir que si hay relación significativa entre las variables de estudio.

6.1.2.2. Prueba de hipótesis específicas

a. Prueba de hipótesis específica 1

1. Formulación de la hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la fiabilidad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

H1: Si existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la fiabilidad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

2. Elección del nivel de significación (α)

Si el nivel de significación establecido es 0,05, se aceptará la hipótesis alterna caso contrario se rechazará.

3. Selección de la prueba estadística

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica Rho de Spearman que es idóneo para analizar relaciones entre variables cuando los datos son ordinales.

4. Lectura del p-valor (sig.)

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

Tabla 7. Correlación en el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña.

			D1: Fiabilidad
Rho de Spearman	Variable 1: Nivel de satisfacción	Coef. de correl.	0.244
		Sig.	0.060
		N	60

Fuente: SPSS V.25

5. Decisión estadística

De acuerdo con los datos presentados, se observa que la significancia (Sig. bilateral) es de 0.060, un valor superior al estándar de 0.05, lo que señala que no hay relación significativa entre el nivel de satisfacción con la dimensión fiabilidad. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.244. Por consiguiente, se acepta la hipótesis nula.

b. Prueba de hipótesis específica 2

1. Formulación de la hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguíña, Ica, 2023.

H1: Si existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguíña, Ica, 2023.

2. Elección del nivel de significación (α)

Si el nivel de significación establecido es 0,05, se aceptará la hipótesis alterna caso contrario se rechazará.

3. Selección de la prueba estadística

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica Rho de Spearman que es idóneo para analizar relaciones entre variables cuando los datos son ordinales.

4. Lectura del p-valor (sig.)

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

Tabla 8. Correlación en el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña.

			D2: Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	Variable 1: Nivel de satisfacción	Coef. de correl.	0.455	
		Sig.	0.000	
		N	60	

Fuente: SPSS V.25

5. Decisión estadística

La significancia (Sig. bilateral) registrada es de 0.000, un valor que se encuentra por debajo del criterio estándar de 0.05. Esto confirma que existe una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de capacidad de respuesta. Con un coeficiente Rho de Spearman de 0.455, se evidencia una correlación positiva de carácter moderado. Esta asociación sugiere que una mayor capacidad de respuesta del consultorio está estrechamente ligada a un incremento en el nivel de satisfacción entre las usuarias. La implicación práctica es que, al mejorar y asegurar la prontitud y efectividad en la respuesta del servicio, se podría potenciar la satisfacción de las pacientes.

c. Prueba de hipótesis específica 3

1. Formulación de la hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la seguridad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

H1: Si existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la seguridad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

2. Elección del nivel de significación (α)

Si el nivel de significación establecido es 0,05, se aceptará la hipótesis alterna caso contrario se rechazará.

3. Selección de la prueba estadística

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica Rho de Spearman que es idóneo para analizar relaciones entre variables cuando los datos son ordinales.

4. Lectura del p-valor (sig.)

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

Tabla 9. Correlación en el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña.

Rho de Spearman	Variable 1: Nivel de satisfacción	Coef. de correl.	D3: Seguridad
			0.370
		Sig.	0.004
		N	60

Fuente: SPSS V.25

5. Decisión estadística

Observando la significancia (Sig. bilateral) que se reporta con un valor de 0.004, por debajo del criterio convencional de 0.05, se puede afirmar que hay una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de seguridad. Con un coeficiente Rho de Spearman registrado de 0.370, esto refleja una correlación positiva moderada entre las variables. Esta correlación nos indica que la percepción de seguridad en el consultorio está asociada positivamente con el nivel de satisfacción de las usuarias. Es decir, las pacientes que se sienten más seguras durante su experiencia en el consultorio tienden a reportar niveles más altos de satisfacción, subrayando la relevancia de garantizar un ambiente seguro y confiable para las usuarias.

d. Prueba de hipótesis específica 4

1. Formulación de la hipótesis específica 4

H0: No existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la empatía del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

H1: Si existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la empatía del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

2. Elección del nivel de significación (α)

Si el nivel de significación establecido es 0,05, se aceptará la hipótesis alterna caso contrario se rechazará.

3. Selección de la prueba estadística

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica Rho de Spearman que es idóneo para analizar relaciones entre variables cuando los datos son ordinales.

4. Lectura del p-valor (sig.)

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

Tabla 10. Correlación en el nivel de satisfacción y la dimensión empatía en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña.

			D4: Empatía	
Rho de Spearman	Variable 1: Nivel de satisfacción	Coef. de correl.	0.481	
		Sig.	0.000	
		N	60	

Fuente: SPSS V.25

5. Decisión estadística

Al examinar la significancia (Sig. bilateral) que presenta un valor de 0.000, claramente por debajo del estándar de 0.05, se establece que existe una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de empatía. El coeficiente Rho de Spearman, con un valor de 0.481, denota una correlación positiva moderada entre estas variables. Esta relación nos sugiere que la empatía percibida por parte del personal del consultorio tiene un impacto considerable en el nivel de satisfacción de las usuarias. En otras palabras, cuando las pacientes sienten que son comprendidas y tratadas con calidez y consideración, es más probable que reporten altos niveles de satisfacción, resaltando la importancia de una atención empática en el ámbito de la salud.

e. Prueba de hipótesis específica 5

1. Formulación de la hipótesis específica 5

H0: No existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la fiabilidad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

H1: Si existe relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la fiabilidad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.

2. Elección del nivel de significación (α)

Si el nivel de significación establecido es 0,05, se aceptará la hipótesis alterna caso contrario se rechazará.

3. Selección de la prueba estadística

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica Rho de Spearman que es idóneo para analizar relaciones entre variables cuando los datos son ordinales.

4. Lectura del p-valor (sig.)

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

Tabla 11. Correlación en el nivel de satisfacción y la dimensión aspectos tangibles en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña.

Rho de Spearman	Variable 1: Nivel de satisfacción	Coef. de correl.	D5: aspectos tangibles
			0.398
		Sig.	0.002
		N	60

Fuente: SPSS V.25

5. Decisión estadística

Dado que el valor de significancia (Sig. bilateral) es de 0.002, superando el estándar convencional de 0.05, se confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de aspectos tangibles. Al observar el coeficiente Rho de Spearman, que es de 0.398, se refleja una marcada correlación positiva entre dichas variables. Este dato pone de manifiesto que el estado y calidad de los aspectos tangibles, tales como el entorno, equipamiento y presentación del personal, están intrínsecamente vinculados con la percepción de satisfacción de las usuarias.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de los resultados con el marco teórico

En el curso de toda investigación científica, es fundamental cotejar los hallazgos obtenidos con aquellos antecedentes que sirvieron como pilar en la construcción del marco teórico. Esta comparación no sólo permite validar o contrastar los resultados actuales con investigaciones previas, sino que también otorga un panorama más amplio sobre el avance y evolución del conocimiento en el área de estudio. Al confrontar nuestros datos con las bases teóricas establecidas, podemos discernir en qué medida nuestra investigación corrobora, complementa o presenta divergencias respecto a estudios anteriores. A continuación, se llevará a cabo una revisión detallada de nuestros resultados en relación con los antecedentes teóricos previamente citados.

Con respecto a los resultados de la hipótesis de nuestra investigación, que indican una correlación positiva fuerte entre la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción de los pacientes. Estos resultados son consistentes con lo encontrado por Awan M, Azmat S et al. (Pakistán 2021), donde se reportó que la satisfacción del cliente se mantuvo alta en ambos canales de prestación de servicios durante la pandemia del Covid-19 en Pakistán (8). Si bien el contexto de su estudio se centró en la aceptación y satisfacción con los servicios de planificación familiar y su estudio no se enfocó directamente en la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción, es evidente que la satisfacción del cliente puede ser afectada por múltiples factores, entre ellos la calidad de la atención recibida. Por otro lado, los resultados de nuestro estudio guardan aún más similitud con la investigación realizada por Panchana G. y Guillén M. (Ecuador 2020). Su estudio evaluó explícitamente la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en consulta externa de obstetricia (9). Al igual que en nuestra investigación, también encontraron una correlación significativa entre estas variables, con un

coeficiente de correlación de Pearson de 0.934 ($p < 0.001$), un valor cercano al Rho de Spearman obtenido en nuestro estudio. Esto refuerza la idea de que la calidad de atención puede ser un determinante crucial de la satisfacción de los pacientes, independientemente del contexto o país en el que se realice la investigación. Es relevante señalar que, a pesar de las similitudes en los resultados, cada estudio tiene sus propias particularidades y contextos. En el estudio de Panchana G. y Guillén M., se identificaron deficiencias específicas en la capacidad de respuesta y fiabilidad, así como en la dimensión técnico-científica. Estas áreas podrían ser aspectos clave a considerar en futuras investigaciones o intervenciones destinadas a mejorar la satisfacción del paciente a través de la mejora en la calidad de atención. Nuestros resultados, no solo respaldan nuestra hipótesis, sino que también subrayan la universalidad de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Estas similitudes resaltan la importancia de seguir investigando y mejorando la calidad de los servicios de salud para garantizar una mayor satisfacción de los pacientes a nivel global.

Nuestros hallazgos, con base en la primera hipótesis, revelan que no hay correlación positiva y moderada entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad. Específicamente, cuando las usuarias perciben una mayor fiabilidad en el servicio ofrecido por el consultorio, tienden a reportar un nivel de satisfacción más elevado. A diferencia del estudio de Vázquez C et al. (México, 2019), nuestro estudio pone de manifiesto la importancia de la fiabilidad como determinante de la satisfacción. Mientras que Vázquez et al encontraron que la atención brindada por el médico y el personal no sanitario generaba el mayor nivel de satisfacción, es relevante notar que dichos factores podrían estar vinculados indirectamente con la percepción de fiabilidad (10). Es decir, un buen trato y atención profesional y amena pueden ser considerados por los pacientes como signos de un servicio fiable. Por otro lado, el estudio realizado por Ligia A. y Sabonge J. (Honduras, 2019) subraya la satisfacción de las pacientes en relación con la atención brindada por

el personal médico y de enfermería (11). Una amplia mayoría de las pacientes expresaron satisfacción con estos servicios, y es probable que esta percepción positiva esté en parte relacionada con la confiabilidad de la atención recibida. La información detallada sobre los cuidados posteriores a la consulta y la privacidad brindada durante la misma, que fueron altamente valoradas, son indicativos de un servicio que inspira confianza y, por lo tanto, fiabilidad. La convergencia de estos hallazgos sugiere que la fiabilidad no es un factor aislado, sino que puede estar intrínsecamente relacionado con varios aspectos de la atención al paciente. Mientras que nuestro estudio se centra directamente en la relación entre satisfacción y fiabilidad, los antecedentes resaltan distintos componentes de la atención que, en última instancia, podrían influir en la percepción de fiabilidad del servicio.

Los resultados derivados de la segunda hipótesis revelan una correlación positiva y moderada entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la dimensión de capacidad de respuesta del servicio. Es evidente que a medida que el consultorio muestra mayor prontitud y eficacia en la atención, se observa una tendencia al alza en la satisfacción de las pacientes. El estudio llevado a cabo por Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera-Lozada O. (Lima, 2022) respalda indirectamente nuestros hallazgos (12). Si bien el foco principal de su investigación fue la relación entre la calidad de atención y la satisfacción, es notable que, dentro de las dimensiones evaluadas, la capacidad de respuesta fue valorada positivamente por un 93.5% de los encuestados, posicionándola entre las dimensiones con mayor aceptación. Esto refleja que la capacidad de respuesta es un factor crucial en la percepción de la calidad del servicio y, por ende, en la satisfacción del usuario. Por otro lado, el estudio de Garibay P. (Lima, 2020) ofrece una perspectiva contrastante. En su análisis, la dimensión de "Capacidad de Respuesta" presentó un alto nivel de insatisfacción (71.61%). Aunque esta cifra es elevada, es relevante considerar las particularidades del contexto y del hospital donde se llevó a cabo la

investigación (13). Los aspectos específicos que causaron insatisfacción en ese estudio, como las señales para orientar a los pacientes o la atención en caja, pueden no estar directamente relacionados con la capacidad de respuesta en términos de atención médica, pero sí afectan la percepción global del servicio. A pesar de las diferencias, ambos estudios reiteran la importancia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del paciente. Es esencial comprender los matices y las especificidades de cada contexto para determinar las áreas de mejora y garantizar una experiencia positiva para el usuario. Nuestros hallazgos, subrayan que la capacidad de respuesta es un componente vital en la prestación de servicios de salud y desempeña un papel determinante en la satisfacción del paciente. Las instituciones de salud deberían priorizar este aspecto para mejorar la calidad de la atención y, a su vez, la percepción de los usuarios.

En relación con los datos de la tercera hipótesis reflejan una correlación positiva y moderada entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción de las usuarias. Este vínculo sugiere que las pacientes que experimentan una mayor sensación de seguridad durante su visita al consultorio tienden a mostrar niveles superiores de satisfacción. El estudio realizado por Pilco P. (Juliaca 2020) destaca diferentes aspectos de satisfacción en el consultorio de ginecología del Hospital Carlos Monge Medrano (14). Es importante mencionar que, de todas las dimensiones evaluadas, la seguridad fue la más altamente calificada, con un 78% de las encuestadas señalando un alto grado de seguridad. Aunque la satisfacción global en ese estudio fue calificada como buena o regular por el 50% de las encuestadas, la alta percepción de seguridad resalta su relevancia en el proceso de atención ginecológica. Por otro lado, en el estudio de Ruiz J. (Lima, 2019) la seguridad también se destacó con un alto porcentaje de satisfacción (95.39%). Estos datos, en conjunto con nuestros hallazgos, refuerzan la idea de que la seguridad es una dimensión clave en la percepción positiva de las pacientes (15). Sin embargo, es vital considerar otros factores de insatisfacción identificados en el estudio de Ruiz, como la

atención en el horario programado o la presencia de personal para informar y orientar, que, aunque no están directamente vinculados con la seguridad, pueden influir en la experiencia general del paciente. A pesar de sus contextos y particularidades, convergen con nuestros resultados en subrayar la primacía de la seguridad en la satisfacción de las pacientes. La seguridad, ya sea en términos de privacidad, integridad física o precisión en los procedimientos médicos, se presenta como un componente esencial que debe ser garantizado y potenciado en los servicios de salud para garantizar experiencias positivas y satisfactorias para las usuarias.

Para la cuarta hipótesis los resultados establecen una correlación positiva fuerte entre la satisfacción de las usuarias y la dimensión de empatía. Este vínculo insinúa que las experiencias empáticas, en las que las pacientes se sienten comprendidas y tratadas con humanidad y calidez, juegan un papel preponderante en su satisfacción global. Esta interacción resalta la trascendencia de no solo proveer una atención técnica de calidad, sino también de ofrecer una experiencia humana y cercana. Aquije A. (Ica, 2019) en su estudio, si bien se centró en la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, presentó hallazgos interesantes en relación con las dimensiones de la calidad del servicio (16). Las dimensiones de fiabilidad y técnico-científico tuvieron correlaciones altas con la satisfacción del usuario. Aunque la dimensión de empatía no se discutió de manera explícita, es probable que estos aspectos, en especial la dimensión humana mencionada, estén íntimamente relacionados con la empatía, ya que la percepción humana y el trato cercano suelen ser componentes clave de una experiencia empática. Por otro lado, Ccencho S. (Ica, 2018) encontró una relación directa y altamente significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención (17). Este hallazgo refuerza nuestra tesis de que las dimensiones cualitativas de la atención, como la empatía, pueden ser factores determinantes en la percepción de calidad y, por ende, en la satisfacción del paciente. En consonancia con nuestro estudio, la

investigación de Ccencho S. sugiere que una atención de calidad, que probablemente incluye un trato empático, está directamente relacionada con altos niveles de satisfacción. A pesar de tener un enfoque ligeramente diferente al de nuestra investigación, estos estudios respaldan la idea central de que aspectos humanos y empáticos de la atención en salud son vitales para la satisfacción de los pacientes. Es importante que las instituciones médicas reconozcan la influencia de estas dimensiones y trabajen en fortalecerlas para brindar experiencias holísticas que no solo atiendan a las necesidades médicas de los pacientes, sino también a sus necesidades emocionales y psicológicas.

Los hallazgos derivados de nuestra quinta hipótesis ponen de manifiesto una correlación robusta entre el nivel de satisfacción y la dimensión de aspectos tangibles en el ámbito de la atención sanitaria. Los aspectos tangibles, que incluyen elementos como las instalaciones, el equipamiento y la presentación del personal, tienen un impacto pronunciado en cómo las usuarias perciben y valoran la atención que reciben. El estudio de Meza A. (2019) sobre la satisfacción de usuarias en el consultorio de planificación familiar en el Hospital de Contingencia de Tingo María destaca que un alto porcentaje de ellas (45,7%) calificó la satisfacción como regular en relación con la calidad de atención recibida (34). Aunque no se desglosaron específicamente los aspectos tangibles, se abordaron factores como el humano, técnico y del entorno. Estos últimos, probablemente, involucran aspectos tangibles que influyen directamente en la percepción de la calidad de atención. Por su parte, el estudio de Chávez, M. (2022) aborda directamente la dimensión de aspectos tangibles, indicando que el 64,7% de las encuestadas percibieron una buena calidad en este aspecto (39). Este dato se alinea con nuestros resultados, ya que ambas investigaciones enfatizan la importancia de los aspectos tangibles en la percepción general de la calidad de servicio. A su vez, el alto grado de correlación entre la satisfacción y la calidad del servicio, especialmente en la dimensión de empatía y aspectos tangibles, en el estudio de Chávez,

M., reitera la relevancia de estas dimensiones en la experiencia general de las pacientes. La sinergia entre estos dos estudios y nuestros hallazgos resalta la premisa de que garantizar una experiencia positiva en términos de aspectos tangibles es esencial para lograr la satisfacción del paciente. Las instituciones sanitarias deben asegurarse de que estas dimensiones cumplan con las expectativas de las pacientes para fortalecer la confianza y mejorar la satisfacción general.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones finales que se obtenido en este presente estudio corresponde a lo siguiente:

- Primera: Se determinó una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención (0.000). Con un coeficiente Rho de Spearman de 0.569, se confirma que a mayor calidad de atención, se incrementa el nivel de satisfacción en las usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña.
- Segunda: La relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad no es significativa (0.060), con un coeficiente Rho de 0.244. Esto sugiere que la percepción de fiabilidad en el servicio no incide directamente en el grado de satisfacción reportado por las usuarias.
- Tercera: La capacidad de respuesta del consultorio presentó una correlación positiva moderada con el nivel de satisfacción (0.000), respaldada por un coeficiente Rho de 0.455. Este resultado destaca la importancia de una respuesta pronta y adecuada en la percepción de satisfacción de las pacientes.
- Cuarta: La seguridad en el consultorio está positivamente correlacionada con el nivel de satisfacción (0.004), reflejada por un coeficiente Rho de 0.370. Estos datos subrayan la relevancia de brindar un ambiente seguro para garantizar la satisfacción de las usuarias.
- Quinta: Se evidencia una fuerte correlación entre la atención empática y el nivel de satisfacción (0.000), con un coeficiente Rho de 0.481. Indicando que una atención que demuestre empatía y consideración eleva significativamente la satisfacción de las pacientes.
- Sexta: La dimensión de aspectos tangibles muestra una fuerte relación con el nivel de satisfacción (0.002), respaldado por un coeficiente Rho de 0.398. Se destaca que elementos tangibles como el entorno y equipamiento son fundamentales para la percepción de satisfacción de las usuarias.

RECOMENDACIONES

- Primero:** Es esencial continuar invirtiendo en la mejora de la calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del centro de salud La Tinguña, ya que esta tiene un impacto directo en la satisfacción de las usuarias. La formación continua del personal y la revisión periódica de protocolos pueden ser estrategias efectivas.
- Segundo:** Se recomienda implementar sistemas de seguimiento y retroalimentación para asegurar y mejorar la fiabilidad del servicio. Esto puede incluir encuestas post-visita y la implementación de protocolos estandarizados de atención.
- Tercero:** Priorizar la formación del personal en la gestión efectiva del tiempo y la atención oportuna. Considerar la posibilidad de implementar sistemas de cita previa o programas de educación para pacientes que permitan una respuesta más ágil y eficiente a sus necesidades.
- Cuarto:** Continuar y fortalecer las medidas de seguridad en el consultorio, garantizando un ambiente seguro tanto en infraestructura como en la interacción con el personal. Las revisiones y certificaciones de seguridad pueden contribuir a este fin.
- Quinto:** Promover la capacitación en habilidades blandas para el personal de salud, enfatizando la importancia de la empatía en la atención al paciente. También se puede considerar la incorporación de feedback de pacientes sobre su experiencia para reforzar la formación en este aspecto.
- Sexto:** Es importante garantizar la adecuada inversión y mantenimiento en infraestructura, equipamiento y presentación del personal, ya que estos aspectos tangibles juegan un papel crucial en la satisfacción del paciente. Considerar programas de mejora continua que involucren la opinión de las usuarias puede ser beneficioso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Comprender mejor la calidad de atención en distintas realidades [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. Estados Unidos de América: Organización Mundial de la Salud [Internet]. 2020. [citado 27 julio 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-healthservices#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>
3. Organización Panamericana de la Salud. Salud en las américas más resumen panorama regional y perfiles de países. 2018 [citado 27 julio 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wpcontent/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
4. Hernández, A. Rojas, C. Prado, J. Bendezú, G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. [Internet]. 2019. [citado 27 julio 2023]. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
5. Ministerio de Salud. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios. [Internet]. 2019. Perú [citado 27 julio 2023]. Disponible: http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2019_1.pdf
6. Instituto Nacional de Estadística e Informática [Internet]. Gob.pe. [citado 27 julio 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3870485-encuesta-de-satisfaccion-del-usuario-2022>
7. Murillo, J. Bellido L., Huamani P., Garnica G., Munares O., Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: Análisis secundario de En su salud. Anales de la Facultad de Medicina, 2019. 80(3), 288-297. <https://doi.org/10.15381/anales.803.16846>

8. Baños Morveli, M. Nivel de satisfacción de usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Regional Cusco 2018. Universidad Andina del Cusco. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2185>
9. Awan MA, Azmat SK, Hussain W, Ahmed A, Balal A. Uptake, satisfaction, and quality of family planning services in Pakistan: before and during Covid-19 outbreak: Stocktaking with clients of a private sector organisation. J Pak Med Assoc [Internet]. 2021 [citado el 2 de agosto de 2023];71(Suppl 7)(11):S78–82. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34793434/>
10. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutiérrez I, Romero M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública [Internet]. 2018 [citado 29 de julio 2023];20(2):254-7. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/61652>
11. Ligia A. y Sabonge J. Satisfacción de usuarias externas en la atención gineco-obstétrica, Instituto Hondureño de Seguridad Social, Tegucigalpa. [Internet]. 2019. [citado 27 julio 2023]. Disponible en: <http://www.bvs.hn/RMH/pdf/2019/pdf/Vol87-2-2019-3.pdf>
12. Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener. 2022; 11(2): a0013. doi: <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
13. Garibay P. nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020. Universidad Nacional Federico Villarreal. (tesis de grado). [Internet]. [citado 27 julio 2023]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF_72f3cc773aceb413ab293ce05351f43a
14. Pilco P. Satisfacción del usuario en el consultorio de ginecología del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2020. [Internet]. 2020. [citado

27 julio 2023]. Revista Científica Investigación Andina. Disponible en:
<https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/845>

15. Ruiz J. Nivel de satisfacción de usuarios de consultorios externos de ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue en enero del 2019. Universidad Nacional Federico Villarreal. [Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano]. Disponible en:
https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2964/UNFV_RUIZ_HIPOLITO_JAIME_RICARDO_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Aquije A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del hospital Félix Torrealva Gutiérrez - Essalud Ica, 2019. Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" [tesis de grado] disponible en:
<https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/3376/Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20en%20el%20%C3%A1rea%20de%20Consulta%20Externa%20del%20Hospital%20F%C3%A9lix%20Torrealva%20Guti%C3%A9rriz%20-%20Essalud%20Ica%2C%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Ccencho García SI. Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018 [Internet]. [PERÚ]: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29807/ccencho_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Afrashtehfar, K. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. International Journal of Dentistry, 1(1), 1-10.2016. Disponible en:
<https://downloads.hindawi.com/journals/ijd/2020/6621848.pdf>
19. Batbaatar, E. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. Perspect Public Health, 135(5), 243-250.2015. DOI: 10.1177/1757913915594196
20. Bronya, H. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. Patient Education and Counseling, 102(4), 790-796. 2019. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>

21. Febres, R., & Mercado, M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 15-30.2020. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_arttext
22. Poll R. y Boekhorst. P. Pautas internacionales de medición de la calidad para la medición del desempeño en bibliotecas académicas. Múnich: K.G. Saur, 1996, (publicaciones de la IFLA; 76) p. 106.
23. D'Elia G. y Walsh S. Un estado mental o cognición que el usuario adquiere a través del uso y la evaluación resultante de servicios bibliotecarios. France, 29, (1), 1984, p. 16.
24. Paripancca, E. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada.2019 [Tesis de licenciamiento, Universidad Mayor San Marcos]. Disponible en:
https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=calidad+de+atenci%C3%B3n+m%C3%A9dica+y+satisfacci%C3%B3n&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2018&as_yhi=2022
25. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. 2006 [Internet] [citado 27 julio 2023]. EE.UU. from:
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfacci%C3%B3n.cliente.htm>
26. Tinoco M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015.
27. Ramírez T., Nájera P. y Nigenda G. Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, En Salud Pública de México. Cuernavaca, Enero-Febrero. 2015; 40 (1). (En línea) [citado 27 julio 2023]. <http://www.scielosp.org/pdf>.
28. Cabello M.. Calidad de la atención médica ¿Paciente o cliente? Rev Med Hered. 2001; 12(3): 96-99
29. Dueñas,O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. (En línea) Colombia. [Internet]. 2006. [citado 27 julio 2023] disponible:
<http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>

- 30.** Dosen, D., Skare, V., Cerfalvi, V., Bencekovic, Z. y Komaracv, T. Evaluación de la calidad de los servicios sanitarios de los hospitales públicos mediante el uso de SERVQUAL. Acta clínica Croatica, 59(2), 285-293. [Internet]. 2020. [citado 27 julio 2023]. <https://hrcak.srce.hr/clanak/354086>
- 31.** Dávila, D. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. [citado 27 julio 2023]. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf
- 32.** Hernández R., Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, 2018.
- 33.** Diaz S. Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado - 2017 [Internet]. 2017. [citado 31 julio 2023]. Disponible en. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/66aff452-7726-42c1-bdd4-c4e9db5aabab/content>
- 34.** Navarro, A. Evaluación de la calidad de atención en el consultorio de planificación familiar en base al nivel de satisfacción de las usuarias en el hospital de contingencia de Tingo Maria, 2018. [Tesis para optar el título profesional de Obstetricia]; 2019. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2174>
- 35.** Ojeda, M. Nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco 2022. Tesis para optar el título profesional de Obstetricia]; 2022. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3955>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “NIVEL DE SATISFACCIÓN RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIAS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA, ICA, 2023”

Responsables: Mego Huaman Maria Sarai

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción relacionado a la calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023?</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la fiabilidad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta del consultorio de planificación familiar del 	<p>General Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción relacionado a la calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la fiabilidad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023. ▪ Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta del consultorio de planificación familiar del 	<p>General Existe una relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.</p> <p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe una relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la fiabilidad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023. ▪ Existe una relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta del 	<p>Variable 1: Nivel de Satisfacción.</p> <p>Dimensiones D1. Lealtad D2. Validez</p> <p>Variable 2: Calidad de Atención.</p> <p>Dimensiones: D1. Fiabilidad. D2. Capacidad de respuesta. D3. Seguridad D4. Empatía. D5. Aspectos tangibles.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Relacional</p> <p>Tipo: Observacional, prospectiva, transversal.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 60 usuarias que asiste al consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.</p> <p>Muestra: 60 usuarias que asisten al consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p>

<p>Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la seguridad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la empatía del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y aspectos tangibles del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023? 	<p>Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la seguridad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023. ▪ Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la empatía del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023. ▪ Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las usuarias y aspectos tangibles del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023. 	<p>consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe una relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la seguridad del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023. ▪ Existe una relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y la empatía del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023. ▪ Existe una relación significativa entre en nivel de satisfacción de las usuarias y los aspectos tangibles del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023. 		<p>Técnica: Se utilizará la técnica de la Encuesta</p> <p>Instrumento: Encuesta SERVQUAL</p> <p>Métodos de análisis de datos SPSS v.25.</p>
--	---	--	--	---

Consentimiento y/o asentimiento informado



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“NIVEL DE SATISFACCIÓN RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIAS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA, ICA, 2023”

Nombre del Investigadora: Maria Sarai Mego Huaman

Institución: Centro de Salud La Tinguña

Le invito a participar en el trabajo de investigación “Nivel de satisfacción relacionado a la calidad de atención en usuarios del consultorio de planificación familiar del centro de salud la Tinguña, Ica, 2023, a fin de crear estrategias en la gestión de los servicios de la salud en este centro de salud, para optimizar la calidad y satisfacción en las pacientes obstétricas.

Esta investigación tiene por objetivo general precisar qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción en las usuarias del servicio de Planificación Familiar. El estudio incluirá a un número total de 60 usuarias

Si Ud. acepta participar se le realizará una encuesta, utilizando dos cuestionarios.

Este estudio no le generará algún efecto adverso o riesgo en su persona.

El presente estudio esta autofinanciado por la investigadora y no le generará ningún costo a su persona y tampoco se le dará alguna compensación económica.

Los beneficios del presente estudio son la aportación de nuevos conocimientos, lo que ayudará en la creación de estrategias de gestión para optimizar la calidad y satisfacción en las usuarias obstétricas, todo con el fin de mejorar la salud sexual y reproductiva.

Toda la información que derive de su participación en este estudio será confidencial y cualquier publicación de los resultados será completamente anónima.

Entonces:

Después de haber recibido y comprendido la información de este documento y de haber podido aclarar todas mis dudas, otorgo consentimiento para participar en el trabajo de investigación “Nivel de satisfacción y calidad de atención en usuarias de planificación familiar del Centro De Salud La Tinguña, Ica, 2023”.

.....
Firma de paciente

Anexo 2: Instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

ENCUESTA DIRIGIDA AL USUARIO DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA

FECHA (/ /):

La presente encuesta es parte de la investigación: Nivel de satisfacción relacionado a la calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, ICA, 2023.

La presente encuesta es totalmente confidencial y anónima, le agradeceremos ser los más sincero posible.

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente y marque con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

I. DATOS GENERALES:

- Edad: 18 a 30 () 31 a 49 ()
- Seguro con el que cuenta: SIS () Otros ()
- Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

VALORES				
1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

CALIDAD DE SERVICIO

Enunciado		Escala				
N°	DIMENSIÓN FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿Ha recibido orientación adecuado para su atención en el consultorio de planificación familiar?					
2	De qué manera califica usted la atención del personal de salud en relación al respeto del orden de llegada de los pacientes.					
3	¿Recibió atención en el consultorio de Planificación Familiar en tiempo prudencial de espera?					
4	Cómo considera usted al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico.					

5	En qué medida considera usted que el personal de salud le realizó de manera cuidadosa el examen requerido.					
6	Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el personal de salud, sobre qué hacer si presenta algún síntoma.					
7	¿Su historia clínica facilita el acceso a la atención por consultorio de Planificación Familiar?					
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
8	¿Crees que el tiempo de espera para una cita de consulta es inmediato?					
9	¿El tiempo de consulta en el consultorio de Planificación Familiar es suficiente para poder resolver sus necesidades?					
10	El tiempo de espera para la consulta fue rápido.					
11	El área de laboratorio le atendió rápido.					
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	1	2	3	4	5
12	Usted en este establecimiento, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de salud?					
13	¿Tiene usted privacidad durante su atención en el servicio de planificación familiar?					
14	Cuando usted tuvo alguna dificultad física, el personal de salud mostró interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente.					
15	¿El personal de salud utiliza un lenguaje sencillo y suficientes materiales para que usted aclare sus dudas?					
	DIMENSIÓN EMPATÍA	1	2	3	4	5
16	En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud al ser atendido en el consultorio externo.					
17	En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud al ser atendido en el consultorio externo					
18	Usted comprende los resultados que le brinda el personal de salud sobre los procedimientos o pruebas que le realizan.					
19	Ud. entendió la información respecto al tratamiento, dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos.					
20	Considera que las indicaciones dadas por el personal de salud son adecuadas como para usted.					
21	De qué manera usted calificó al personal de salud sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar.					
	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
22	Se conto con personal capacitado para orientar a los usuarios o familiares					
23	El personal de salud utiliza modelos, catálogos y folletos para obtener información durante la consulta.					
24	El consultorio está equipado y cuenta con materiales necesarios para su atención.					

25	¿La sala de espera del centro de Salud le pareció acogedor o cómodo?					
26	Como califica la infraestructura, mobiliarios y equipos con que se atendió					
27	cómo califica la disposición de residuos sólidos y bioseguridad					
28	Cómo califica la iluminación del consultorio donde fue atendido.					

SATISFACCIÓN DE LA USUARIA

Enunciado		ESCALA				
Nº	DIMENSIÓN VALIDEZ	1	2	3	4	5
29	¿Cómo considera usted el nivel de atención?					
30	En qué medida considera usted la eficacia del personal de salud al prestarle su servicio.					
31	El consultorio de planificación familiar coordina con otros servicios para brindar atención integral a los usuarios.					
	DIMENSIÓN LEALTAD	1	2	3	4	5
32	¿Usted cumple con acudir a sus citas?					
33	En qué medida usted considera volver a tomar servicios en el Centro de salud.					
34	Después de la consulta ¿Cuál es el nivel de satisfacción que presenta al solicitar una cita?					
35	Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.					
36	¿En qué medida recomendaría usted a pacientes con el mismo caso acudan al Centro de Salud?					

Anexo 3. Ficha de validación de instrumento de medición

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIAS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA, ICA, 2023”

Nombre del Experto: MG. OBST. MIGUEL ANGEL HERNÁNDEZ LÓPEZ

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

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

III. OBSERVACIONES GENERALES


 **Dr. Miguel Ángel Hernández López**
OBSTETRA ESPECIALISTA
C.O.P. 24922 RNE 558-E.02

Apellidos y Nombres: HERNÁNDEZ LÓPEZ MIGUEL ANGEL

No. DNI: 21543194

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIAS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA, ICA, 2023”

Nombre del Experto: MG. OBST. JULIA ELSA GARCÍA GUTIÉRREZ

V. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

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

VI. OBSERVACIONES GENERALES


Julia Elsa García Gutiérrez
Obsta.: Julia Elsa García Gutiérrez
MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Apellidos y Nombres: GARCÍA GUTIÉRREZ JULIA
No. DNI: 21417964

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VII. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIAS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA, ICA, 2023”

Nombre del Experto: MG. OBST. MARINA SAYAGO MARIÑO

VIII. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

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

IX. OBSERVACIONES GENERALES

--


MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
REGLA
MICRO REG. PARCONA
MG. OBST. MARINA SAYAGO MARIÑO
MG. OBST. MARINA SAYAGO MARIÑO
RENOMA N° 251 COP N° 7578

Apellidos y Nombres: SAYAGO MARIÑO MARINA
No. DNI: 28263367

Anexo 4: Base de datos

4.1. Prueba Piloto

CODIGO	CALIDAD DE SERVICIO																											
	DIMENSIÓN FIABILIDAD							DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA				DIMENSIÓN SEGURIDAD				DIMENSIÓN EMPATÍA						DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES						
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28
1	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
2	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	
4	4	3	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	3	3	5	5	1	4	5	4	3	
5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
7	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	
8	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
9	3	3	4	4	4	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	
10	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
11	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	
13	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	
14	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	
16	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	
17	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	
18	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	

CODIGO	NIVEL DE SATISFACCÓN							
	DIMENSION VALIDEZ			DIMENSION LEALTAD				
	N29	N30	N31	N32	N33	N34	N35	N36
1	4	4	4	5	5	4	3	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	3	5	5	3	4	1	5
5	4	4	4	5	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	3	3	3
7	5	3	3	5	3	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	3	3
9	3	3	3	3	3	3	1	3
10	3	3	3	4	3	3	1	1
11	4	4	4	4	4	4	3	3
12	4	3	3	4	4	3	3	4
13	4	3	4	3	3	1	3	1
14	3	4	4	3	3	2	2	3
15	4	3	3	3	4	3	2	3
16	4	4	4	4	5	4	3	4
17	5	5	4	3	3	4	3	4
18	3	3	3	3	4	3	4	3

Prueba de confiabilidad de los instrumentos

a. Confiabilidad para el nivel de satisfacción

La confiabilidad del instrumento ha sido determinada a través el Coeficiente de Alfa de Cronbach (α):

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 : es la varianza del ítem i

S_T^2 : es la varianza de los valores totales observados

K: es el número de preguntas o ítems.

Reemplazando los datos en la fórmula dada, se tiene:

$$\alpha = \left[\frac{28}{28 - 1} \right] \left[1 - \frac{16}{182} \right]$$

$$\alpha = \left[\frac{28}{27} \right] [1 - 0.087] = 0.92$$

Se obtuvo un valor de $\alpha=0,92$, lo que sugiere que el instrumento es adecuado. Un instrumento es considerado confiable si el valor de α es ≥ 0.5 . Cuanto más cerca esté de 1, mayor es su confiabilidad. Dados los resultados, podemos afirmar que el instrumento es fiable.

b. Confiabilidad para calidad de atención

La confiabilidad del instrumento ha sido determinada a través el Coeficiente de Alfa de Cronbach (α):

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 : es la varianza del ítem i

S_T^2 : es la varianza de los valores totales observados

K: es el número de preguntas o ítems.

Reemplazando los datos en la fórmula dada, se tiene:

$$\alpha = \left[\frac{8}{8 - 1} \right] \left[1 - \frac{5.5}{22} \right]$$

$$\alpha = \left[\frac{8}{7} \right] [1 - 0.25] = 0.855$$

Se obtuvo un valor de $\alpha=0,855$, lo que sugiere que el instrumento es adecuado. Un instrumento es considerado confiable si el valor de α es ≥ 0.5 . Cuanto más cerca esté de 1, mayor es su confiabilidad. Dados los resultados, podemos afirmar que el instrumento es fiable.

4.2. Base de datos

CALIDAD DE SERVICIO																																		
N ^o	DIMENSIÓN FIABILIDAD							TOTAL	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA				TOTAL	DIMENSIÓN SEGURIDAD				TOTAL	DIMENSIÓN EMPATÍA						TOTAL	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES								TOTAL
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7		C8	C9	C10	C11		C12	C13	C14	C15		C16	C17	C18	C19	C20	C21		C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28		
1	4	4	4	4	3	4	4	27	4	5	4	3	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	4	4	25	4	5	4	4	4	4	4	29	
2	2	4	5	5	5	5	4	30	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	35	
3	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	5	25	5	4	3	3	3	4	4	26	
4	4	3	5	5	4	5	3	29	5	5	3	4	17	4	5	5	5	19	4	3	5	3	3	5	23	5	1	4	5	4	3	5	27	
5	4	4	4	4	4	5	4	29	5	5	4	3	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	
6	3	3	4	4	4	4	4	26	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	4	4	4	3	4	4	23	4	3	3	3	3	3	4	23	
7	3	4	5	4	4	3	4	27	5	4	3	2	14	4	3	4	2	13	3	4	3	4	4	3	21	4	5	4	5	4	3	3	28	
8	4	4	5	4	4	4	4	29	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	3	3	4	4	3	21	4	3	3	4	4	4	3	25	
9	3	2	2	1	3	2	1	14	2	2	1	2	7	3	2	2	3	10	2	2	2	2	3	1	12	3	1	1	2	2	2	1	12	
10	2	3	3	3	4	4	4	23	3	3	2	3	11	4	3	3	3	13	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	4	3	3	4	24	
11	3	4	4	4	4	4	3	26	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	3	22	4	3	3	3	3	3	4	23	
12	3	3	4	3	2	4	3	22	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	2	3	3	3	4	4	19	5	5	3	3	3	4	3	26	
13	3	3	4	4	3	4	2	23	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	3	19	4	5	3	3	3	3	3	24	
14	3	4	4	4	3	4	3	25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	3	3	16	4	3	3	3	3	3	3	22	
15	4	4	4	3	4	4	4	27	3	4	4	5	16	4	4	4	3	15	3	4	4	3	4	4	22	5	3	4	4	4	4	4	28	
16	3	3	3	3	4	3	3	22	3	3	2	3	11	3	3	3	4	13	4	3	3	4	3	4	21	3	4	3	3	3	3	4	23	
17	3	3	3	4	4	4	4	25	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	3	4	3	3	4	4	21	4	4	4	3	3	3	3	24	
18	2	4	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	5	25	5	5	3	4	3	5	5	30	
19	3	5	4	4	4	4	5	29	3	4	4	4	15	5	4	5	3	17	4	4	4	5	5	4	26	3	3	3	3	4	3	3	22	

20	2	3	3	4	3	4	3	22	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	4	3	2	2	2	2	2	2	17
21	3	4	5	4	3	3	3	25	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	3	4	3	4	4	3	21	3	4	3	4	4	4	4	4	26
22	3	1	1	4	4	4	4	21	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	5	3	4	4	3	4	3	26	
23	2	4	4	3	3	3	2	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	4	4	4	4	3	4	23	4	1	2	1	2	1	4	15	
24	5	5	4	4	3	5	4	30	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12	3	4	5	4	4	3	23	5	3	3	4	3	5	5	28	
25	1	3	4	5	4	4	4	25	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	3	20	3	2	1	1	1	1	1	10	
26	3	4	4	4	4	4	5	28	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	5	4	25	3	3	4	3	2	3	4	22	
27	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	3	20	3	3	3	4	3	4	4	24	
28	1	1	4	3	3	3	3	18	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	4	4	4	22	4	4	3	3	3	3	3	23	
29	3	3	4	3	3	3	1	20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	
30	4	3	3	4	4	3	3	24	3	4	3	4	14	5	3	4	3	15	5	4	3	3	4	4	23	3	4	3	3	4	5	3	25	
31	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	4	4	32	
32	4	4	3	4	4	4	4	27	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	5	5	4	5	4	5	28	4	5	4	3	4	4	4	28	
33	3	4	5	5	4	4	3	28	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	4	3	20	4	2	3	3	3	3	3	21	
34	4	5	5	5	5	5	3	32	5	5	5	5	20	5	3	4	5	17	5	5	5	5	5	5	30	5	3	3	3	4	3	4	25	
35	3	5	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	2	3	21	
36	3	5	5	4	4	4	5	30	4	4	3	3	14	4	5	4	4	17	5	5	5	5	5	4	29	5	3	4	3	3	3	3	24	
37	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	2	3	4	3	4	22	
38	2	3	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	4	26	5	4	3	4	4	4	4	28	
39	3	3	4	4	4	3	3	24	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	4	3	4	25	
40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	
41	3	5	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	4	4	5	4	5	27	5	3	4	3	4	4	4	27	
42	3	3	3	3	4	4	3	23	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	3	3	3	4	4	3	20	4	3	3	4	4	4	4	26	
43	1	2	4	3	4	3	4	21	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	4	4	4	4	26	
44	3	3	4	4	4	4	3	25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	
45	4	5	4	4	4	5	5	31	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	
46	1	2	5	5	3	3	3	22	3	3	3	5	14	3	3	3	5	14	3	5	3	5	5	5	26	5	3	3	3	3	3	3	23	
47	5	5	4	5	4	4	4	31	4	4	4	4	16	4	4	3	5	16	4	5	4	4	5	5	27	4	4	4	4	4	4	4	28	

48	3	3	4	3	3	4	3	23	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	4	4	4	21	4	3	3	3	3	3	4	23
49	3	5	5	4	3	4	3	27	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	4	4	4	3	3	3	21	4	5	3	4	4	3	3	26
50	5	3	5	3	5	5	3	29	3	3	5	3	14	3	3	5	5	16	3	3	3	5	5	5	24	5	5	3	3	3	3	5	27
51	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	4	4	4	4	28
52	2	2	1	2	2	1	2	12	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	1	1	2	1	10
53	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	5	5	5	4	32
54	3	3	4	3	4	4	5	26	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	4	25	3	3	4	4	4	4	4	26
55	3	3	3	4	3	3	3	22	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	4	4	20	4	3	3	3	3	3	3	22
56	3	3	4	4	3	4	3	24	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	3	20	3	3	4	3	4	3	3	23
57	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	4	4	4	3	3	4	22	3	3	4	3	3	3	4	23
58	4	4	4	4	3	4	3	26	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	3	4	4	4	3	4	22	4	3	3	3	3	3	4	23
59	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	5	3	16	3	3	4	3	13	5	3	3	3	3	5	22	5	5	3	3	3	5	4	28
60	3	3	4	4	4	3	4	25	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	4	23

NIVEL DE SATISFACCÓN										
Nº	DIMENSION VALIDEZ			TOTAL	DIMENSION LEALTAD					TOTAL
	N29	N30	N31		N32	N33	N34	N35	N36	
1	4	4	4	12	5	5	4	3	4	21
2	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
4	5	3	5	13	5	3	4	1	5	18
5	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21
6	4	4	4	12	3	4	3	3	3	16
7	5	3	3	11	5	3	4	3	4	19
8	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18
9	3	1	2	6	1	2	2	1	1	7
10	3	3	3	9	4	3	3	1	1	12
11	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18
12	4	3	3	10	4	4	3	3	4	18
13	4	3	4	11	3	3	1	3	1	11
14	3	4	4	11	3	3	2	2	3	13
15	4	4	4	12	4	5	4	3	4	20
16	3	3	3	9	3	4	3	4	3	17
17	3	4	4	11	3	4	4	3	4	18
18	4	4	4	12	4	4	4	5	4	21
19	3	4	4	11	4	3	4	3	3	17
20	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
21	4	4	4	12	4	4	3	3	4	18

22	4	4	3	11	3	3	3	2	2	13
23	3	3	4	10	4	4	4	3	4	19
24	4	5	3	12	3	3	3	3	3	15
25	3	3	1	7	2	1	2	3	1	9
26	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19
27	3	2	3	8	3	3	1	1	3	11
28	4	3	3	10	3	3	3	4	3	16
29	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
30	4	4	3	11	3	3	4	3	4	17
31	5	5	5	15	5	5	4	4	5	23
32	4	4	4	12	4	4	5	5	4	22
33	3	4	3	10	3	3	4	3	3	16
34	5	5	3	13	5	5	3	3	5	21
35	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19
36	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21
37	4	4	4	12	4	4	4	2	3	17
38	4	5	4	13	3	4	4	4	3	18
39	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19
40	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
41	4	4	4	12	4	5	5	3	4	21
42	3	3	3	9	3	3	4	3	3	16
43	4	3	1	8	3	2	2	1	2	10
44	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
45	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19
46	2	3	1	6	3	3	3	3	3	15
47	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20
48	3	4	3	3	3	4	3	2	3	15
49	4	3	3	10	4	4	3	4	4	19

50	5	3	3	11	3	3	2	5	3	16
51	4	4	4	12	3	4	4	3	4	18
52	2	1	1	4	2	1	2	1	2	8
53	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
54	4	4	3	11	4	4	4	5	4	21
55	4	4	3	11	4	3	3	3	4	17
56	4	3	4	11	4	3	3	4	3	17
57	4	3	3	10	3	3	3	4	3	16
58	4	3	3	10	4	3	3	3	3	16
59	4	4	3	11	4	3	3	3	5	18
60	4	4	3	11	4	3	3	3	4	17

Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
19_MEGÓ HUAMAN.docx	MARIA SARAI MEGÓ HUAMAN
RECUEENTO DE PALABRAS	RECUEENTO DE CARACTERES
22669 Words	112225 Characters
RECUEENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
103 Pages	3.6MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Mar 7, 2024 12:10 PM GMT-5	Mar 7, 2024 12:16 PM GMT-5
<hr/>	
● 18% 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">• 16% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 9% 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)	
<hr/>	
Resumen	

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% 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.autonomadeica.edu.pe Internet	4%
2	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	3%
4	Universidad Autónoma de Ica on 2023-10-22 Submitted works	<1%
5	repositorio.undac.edu.pe Internet	<1%
6	repositorio.unc.edu.pe Internet	<1%
7	apirepositorio.unh.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.unp.edu.pe Internet	<1%

Descripción general de fuentes

9	Universidad Cesar Vallejo on 2017-06-25	Submitted works	<1%
10	hdl.handle.net	Internet	<1%
11	revistadelinvestigacion.uwiener.edu.pe	Internet	<1%
12	Ana Ligia Chinchilla, Jessica Sabonge. "Satisfacción de usuarias exter...	Crossref	<1%
13	repositorio.unac.edu.pe	Internet	<1%
14	repositorio.ucss.edu.pe	Internet	<1%
15	Universidad Estatal de Milagro on 2021-10-29	Submitted works	<1%
16	Mendoza Evangelista, Pamela Sofía Ríos Enriquez, Tania Beatriz Día...	Publication	<1%
17	Universidad Autónoma de Ica on 2023-10-08	Submitted works	<1%
18	ti.autonomadelica.edu.pe	Internet	<1%
19	Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-13	Submitted works	<1%
20	Universidad Autónoma de Ica on 2023-06-24	Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

21	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2022-08-18 Submitted works	<1%
22	repositorio.uandina.edu.pe Internet	<1%
23	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-21 Submitted works	<1%
24	Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-04 Submitted works	<1%
25	uncedu on 2024-03-04 Submitted works	<1%
26	repositorio.uladech.edu.pe Internet	<1%
27	Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-08 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

ANEXO 6: Evidencia fotográfica



APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO EN CENTRO DE SALUD - LA TINGUIÑA



LUGAR DE APLICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**APLICACIÓN DE LA ESCALA Y ENCUESTA A LAS USUARIAS DE CONSULTORIO
PLANIFICACION FAMILIAR**