



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de
planificación familiar de una Posta de Pataz, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Barrientos Reynaga, Rosa Mercedes (orcid.org/0000-0002-2581-9106)

ASESORES:

Mg. Mejía Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/0000-0002-8790-1682)

Dra. Ramos Córdova, Gabriela Olivia (orcid.org/0000-0003-1367-594X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios:

Por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía.

A mis Padres:

Por sus enseñanzas, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño y todo ello de una manera desinteresada y lleno de amor.

A mis hermanos:

(Fidel, Alejandro, Elmer), que han sido mi ejemplo y lucha para alcanzar mis metas.

A mis sobrinos:

(Wesler, Alexander), por medio de su alegría me motivaron a seguir adelante.

Rosa Mercedes Barrientos Reynaga

AGRADECIMIENTO

A Dr. Davis Alberto Mejía Pinedo

Por haberme guiado en este proyecto, en base a su experiencia y sabiduría ha sabido direccionar mis conocimientos.

A los docentes de Postgrado

Por ser personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme llegar al punto en el que me encuentro.

A la Posta de Pataz

Por autorizar la realización del presente trabajo y por brindarme las facilidades que necesité

A los pacientes que participaron en el presente proyecto.

Su valiosa participación me llenó de ganas para seguir trabajando en la búsqueda de soluciones y mejoras para nuestro sistema de salud. Gracias.

Rosa Mercedes Barrientos Reynaga



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una Posta de Pataz, 2022.", cuyo autor es BARRIENTOS REYNAGA ROSA MERCEDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 09 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO DNI: 41490146 ORCID: 0000-0002-8790-1682	Firmado electrónicamente por: DAMEJIAP14 el 09- 01-2023 17:45:10

Código documento Trilce: TRI - 0515288



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BARRIENTOS REYNAGA ROSA MERCEDES estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una Posta de Pataz, 2022.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ROSA MERCEDES BARRIENTOS REYNAGA DNI: 47884321 ORCID: 0000-0002-2581-9106	Firmado electrónicamente por: RBARRIENTOSR el 09- 01-2023 23:17:34

Código documento Trilce: TRI - 0515289

ÍNDICES DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICES DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICES DE TABLAS	vii
ÍNDICES DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXO	37

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1	Calidad de atención en el servicio de planificación familiar de una posta de Pataz, 2022.	17
Tabla 2	Satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una porta de Pataz, 2020.	18
Tabla 3	Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una posta de Pataz, 2022.	19
Tabla 4	Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una posta de Pataz, 202.	20
Tabla 5	Relación entre calidad de respuesta y satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una posta de Pataz, 2022.	21
Tabla 6	Relación entre empatía y satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una posta de Pataz, 2022.	22

ÍNDICES DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	Diseño de la investigación	12
----------	----------------------------	----

RESUMEN

Medir la calidad atención de las mujeres que acuden al consultorio de planificación familiar comprenden un papel necesario para evaluar los servicios de salud sexual y reproductiva, el presente estudio tuvo como objetivo general establecer la relación que guarda la calidad de atención que ofrece el personal de salud y la satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una Posta de Pataz, 2022. El enfoque fue cuantitativo de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población estudiada fue de 100 mujeres que hacen uso de los consultorios de planificación familiar, obteniéndose un resultado, al 85% calidad de atención y un 44% regular satisfacción, la calidad en su dimensión fiabilidad fue el 32% con niveles regulares en ambos, calidad de repuesta con 34% bueno y regular satisfacción, mientras la empatía fue un 40% bueno en ambos, de igual forma en sus dimensiones fiabilidad ($Rho = 0,816$), calidad de respuesta ($Rho = 0,806$) y empatía ($Rho = 0,799$), Concluyéndose que, se comprueba la relación entre calidad de atención y la variable satisfacción, con una significancia de 0.014, determinando la relación con coeficiente de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un p valor de 0,800.

Palabras clave: satisfacción, calidad, servicio, planificación familiar.

ABSTRACT

Measuring the quality of care for women who come to the family planning clinic include a necessary role in evaluating sexual and reproductive health services, The general objective of this study was to establish the relationship between the quality of care offered by health personnel and user satisfaction in the family planning service of a Pataz Post, 2022. The approach was quantitative non-experimental, correlational and cross-sectional design. The population studied was 100 women who make use of family planning clinics, obtaining a result, 85% quality of care and 44% regular satisfaction, Quality in its reliability dimension was 32% with regular levels in both, response quality with 34% good and regular satisfaction, while empathy was 40% good in both, similarly in its dimensions reliability (Rho = 0.816), quality of response (Rho = 0.806) and empathy (Rho = 0.799), Concluding that, the relationship between quality of care and the satisfaction variable is verified, with a significance of 0.014, determining the relationship with Spearman's Rho correlation coefficient, a p value of 0.800 was obtained.

Keywords: satisfaction, quality, service, family planning.

I. INTRODUCCIÓN

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948) precisa a la salud como un estado de bienestar físico, mental y social y no simplemente como la ausencia de enfermedad o infección además es una integración de muchos procesos, desde lo que sucede en la biología del cuerpo, hasta nuestro entorno, las relaciones sociales, la política y la economía internacional. Herrero. (2016). Refiriéndose al conjunto de actividades necesarias para satisfacer las necesidades internas del paciente, es atención de calidad y calidez.

Determinar la calidad de un servicio es una tarea desafiante ya que depende en gran medida de cómo cada individuo percibe el servicio que recibe y qué tan bien satisface sus necesidades, preferencias y nivel educativo, entre otros factores. Juan Fariño et al. (2018).

En respuesta a esto, el nivel de atención está determinado por la aceptación del tratamiento del hospital por parte del paciente, que es determinada por el paciente. Como resultado, la calidad de la atención del hospital se basa en dar una atención al paciente que complazca las necesidades y demandas del paciente. Choi, Moon y Kim. (2019)

Las diferentes dimensiones de la calidad se identifican por medio de la atención. Estos incluyen la reputación del establecimiento de salud, el nivel de confianza del usuario, la capacidad del paciente para resolver sus dudas, el conocimiento del tema por parte del personal de salud y, por último, la empatía del paciente. Garza. (1997). Dentro del estudio, se evaluarán los siguientes aspectos de la calidad del servicio, D1: confiabilidad, D2: capacidad de respuesta, D3: seguridad, D4: empatía y D5: aspectos tangibles. (Donabedian, 1992), el grado de satisfacción se mide por cuán satisfechos o insatisfechos están los pacientes con la atención que, Sixto Iglesias. (2018). El uso de anticonceptivos está generalizado, lo que reduce las barreras para que el grupo objetivo (es decir, las mujeres en edad reproductiva de la región) participe en la investigación. Estas son dificultades para analizar la variable calidad de atención que brinda el servicio de planificación familiar y la satisfacción del usuario de una posta de Pataz.

La planificación familiar corresponde a las medidas informativas para la anticoncepción, el control de la natalidad o el aumento con garantías de derechos, la igualdad de género, la proporción de métodos anticonceptivos. Este es el primer paso en la planificación del nacimiento de un niño. Además, la planificación familiar no se limita a los aspectos reproductivos, sino que cubre todas las necesidades básicas de una persona, hombre o mujer que son provistas por los servicios públicos, mientras que la planificación familiar conceptual se ocupa de cuestiones reproductivas y anticonceptivas y se enfoca principalmente sobre la responsabilidad de las mujeres en el control de la natalidad, Santibáñez Gihua, S.L. (2017).

La importancia de la planificación familiar es reducir la mortalidad infantil, prevenir las ETS, prevenir los embarazos indeseados, reducir los abortos inseguros, reducir los embarazos en adolescentes, reducir la sobrepoblación, mejorar la educación individual, asociado a un cambio en la calidad de vida individual como resultado de una reducción en niños, ya sea intencionalmente o no, Animero. (2021).

La vigilancia de la salud, puede identificar rápidamente las necesidades de los usuarios, de modo que, al familiarizarse con el programa, los residentes estén satisfechos con la accesibilidad al servicio de planificación familiar y puedan lograr buenos resultados, ya que se deben superar varios factores socioculturales, Manzoor, Wei, Hussain, Asif y Shah. (2019).

Los usuarios son nuestros benefactores más importantes porque la atención que ofrecen los profesionales de salud genera satisfacción, afecta actitudes y ayuda psicológicamente a los usuarios a recuperarse con un buen trato porque se sienten satisfechos al ver que los servicios médicos cumplen con las expectativas, Ghotbabadi, Feiz y Baharun. (2015)

Los usuarios son nuestros principales beneficiarios ya que su satisfacción es el resultado de una buena atención que dan los profesionales de la salud. Esto repercute psicológicamente en su comportamiento a través de un buen trato que ayude a su recuperación el cual los satisface, estos servicios de salud que se les brindan cumplen con todas sus expectativas, Seden Palacin. J. (2005)

Ghotbabadi, Feiz y Baharun. (2015). Los usuarios son nuestros mayores beneficiarios, por la atención que ofrece el personal genera satisfacción, lo que influye en la actitud, psicológicamente, para que el usuario se recupere con un buen trato, y este satisfecho de los servicios de salud brindados, que cubran sus necesidades y todas sus expectativas, Seden & Palacin J. (2005)

Ante esta situación, se formularon las siguientes preguntas. ¿Cuál es la relación entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción de las usuarias del servicio de planificación familiar de una Posta de Pataz, 2022?

A nivel teórico, este estudio se justifica realizando búsquedas metódicas y exhaustivas en diversos artículos teóricos y científicos, libros académicos y tesis, que contribuirán a obtener respuestas básicas sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio de planificación de una Posta de Pataz, 2022.

Es metodológicamente sólido ya que en la investigación se utiliza varios métodos, herramientas y técnicas diferentes para recoger información, describir y analizar resultados y establecer correlaciones entre variables que luego se consideran un objetivo general. Establecer un vínculo entre la calidad de atención brindada por el profesional de salud y la satisfacción del usuario en los servicios de planificación familiar Posta de Pataz 2022.

Asimismo nos planteamos los objetivos específicos siguientes: OE1: Determinar la relación a través de la dimensión confiabilidad y satisfacción del usuario del servicio de planificación familiar Posta de Pataz, 2022; OE2: Determinar la relación a través de la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de planificación familiar de Posta de Pataz, 2022; OE3: Determinar la relación a través de la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de planificación familiar de una Posta de Pataz, 2022; OE4: Determinar la relación a través de la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una Posta de Pataz, 2022 y OE5: Determinar la relación a través de la dimensión aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios en el servicio de planificación familiar de una Posta de Pataz, 2022.

Se plantea además la siguiente hipótesis, Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con los servicios de planificación familiar de una Posta de Pataz, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Iniciamos con los antecedentes internacionales para, Boton. (2017) Encontró en su estudio, él y sus colaboradores realizaron una encuesta cuantitativa, descriptiva y transversal de 103 mujeres que reciben servicios en centros de atención a largo plazo para comprender la satisfacción del paciente con la atención. Su herramienta de recolección de datos fueron los exámenes realizados por cada paciente. En base a esto, están satisfechos los usuarios con la atención que perciben en el servicio, les demuestran que están bien, respetan su privacidad, tienen una actitud amable, les informan sobre el medicamento y las próximas citas, les quitan todas sus preocupaciones y dudas.

Mientras para, Endara,N. (2018) En su trabajo destaca que desde 2016 creó un lugar de emergencia en el Hospital General Milagro. Sin embargo, causa muchos inconvenientes debido a la atención insuficiente, lo que significa que los pacientes esperan mucho tiempo para llegar al hospital. En este sentido, su proyecto propone intervenir en esta zona del hospital, de acuerdo con la normativa del hospital, para evaluar si los procedimientos de primeros auxilios y triaje se deben realizar correctamente y garantizar una calidad asistencial aceptable. Se desarrolló un plan de capacitación individual para el profesional local y una sesión de capacitación para que los usuarios comprendieran el proceso cognitivo hospitalario. En los resultados obtenidos, se observó que la latencia de los usuarios disminuyó y la saturación del servicio. Alta proporción de personal médico y no médico. Capacitados en el manejo de urgencias y emergencias en situaciones que se presenten en los hospitales.

Por otra parte, para, Leon. (2017), En su estudio, la satisfacción con los servicios de salud fue mejorar la calidad de la atención, incluidos los servicios de PF. Su investigación fue de diseño descriptivo y transversal. Los grupos de usuarias(os) se beneficiaron de las estrategias de planificación familiar. El resultado fue el 99,9 % de los pacientes se mostró satisfecho con la atención percibida y calificó su establecimiento como bueno y agradable. Sin embargo, en la clínica de San Andrés Xecul, el 74.9% de los pacientes encontraron agradable la clínica y el 24.9% se mostró insatisfecho con el establecimiento donde recibieron atención,

la cual indica que los usuarios de Momostenago están totalmente satisfechos con el servicio en comparación con los usuarios de “San Andrés Xecul”.

A sismo, Brito, E. (2019) en su estudio que tiene relación con las instituciones de salud su propósito es mejorar la calidad de atención en los consultorios de planificación familiar, teniendo como objetivo principal mejorar la calidad de atención de los usuarios de los centros médicos. De esta forma, busca implementar proyectos que fortalezcan o incrementen la disponibilidad de múltiples métodos anticonceptivos y aumenten su consumo, por ejemplo, mejorando su infraestructura para facilitar la atención a los usuarios. En su estudio, era importante medir la satisfacción con los servicios de planificación familiar por las razones ya mencionadas. Para ello, el estudio se basa en entrevistas a usuarios de estos servicios. El análisis de los resultados reveló diferencias en la satisfacción de los usuarios con servicios mejorados, es decir, servicios que demostraron una mejor calidad de atención.

Finalmente, Sánchez. (2016), para su investigación de tesis, evaluó los resultados del departamento de planificación familiar, centros de salud y su enfoque lo centró como descriptivo y analítico. Considerando su estado actual del consultorio de planificación familiar del centro de salud, es claro que el área carece de un estándar de atención adecuado que cumpla con los estándares técnicos del MINSA. Esto incluye una regulación lamentablemente inadecuada de la compra de anticonceptivos y la falta de uso profesional de los formularios legales de salud sexual, lo que lleva a un asesoramiento de planificación familiar deficiente para los pacientes.

Para los antecedentes nacionales, Valenzuela, C. (2018) tiene como objetivo su proyecto de investigación establecer una fuerte relación entre calidad de los servicios de planificación familiar y la satisfacción del paciente que visitan los establecimientos de salud. Su estudio fue observacional, descriptivo, relacional, transversal, con 50 usuarios, el principal resultado fue que el 76,70% de los usuarios estaban satisfechos y el 23,30% no. En cuanto a la calidad y satisfacción, el resultado fue la empatía con un 80,13 %, seguida de la capacidad de respuesta con un 78 %, la tangibilidad con un 77,5 %, la confiabilidad con un 76 % y finalmente la confiabilidad con un 72 %. En cuanto a la variable identificar

usuarios insatisfechos se encontró que la confiabilidad del 28% de los usuarios no cumplió con sus expectativas.

Para, Santibáñez, (2017) con su objetivo principal de su estudio fue determinar la calidad de atención brindada hacia los pacientes por el servicio de planificación familiar, y el método fue un diseño transversal, prospectivo y descriptivo. El estudio estuvo constituido por una población de 161 mujeres en edad reproductiva que recibían servicios de planificación familiar, y los datos se recolectaron mediante cuestionario. El resultado fue que los destinatarios de este servicio tuvieron una buena calidad de atención, respectivamente el 67,7% y el 25,50% calificaron como regular y solo el 6,80% finalmente como mala atención.

Así mismo para, Enríquez. (2016) El principal objetivo de su estudio fue determinar la satisfacción del usuario con la calidad en el servicio de planificación familiar. Sus tipos de investigación son descriptivas, prospectivas y transversales. Lo trabajaron con 358 usuarias que acudieron al consultorio de planificación familiar. Dando como resultado que el 88,00% de la población está satisfecha con los servicios que brinda la unidad de maternidad y el 11% están insatisfechos. En cuanto a la capacidad de respuesta, se encontró que el 97,60% calificó a los obstetras utilizando un lenguaje claro en su atención, en cambio el 97,60% de las usuarias dijeron que el obstetra tuvo la amabilidad de responder a sus preguntas e inquietudes.

Asimismo, Torres Condor y Rojas Camarena. (2017) En su investigación, determinó satisfacción en los usuarios del servicio de planificación familiar. Para su estudio, se realizaron análisis de observación en los niveles de utilización descriptivo, transversal y prospectivo para determinar la satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar. Consejos para la planificación familiar, se realizaron análisis observacionales a nivel de aplicación, descriptivo, transversal y prospectivo. La data estuvo constituida por 371 pobladores, entre hombres y mujeres, así como entre usuarios hombres. Para la toma de datos se utilizó un instrumento a base de interrogantes, la información diaria de los pacientes se dividió en dos partes, la segunda parte se relacionó con las expectativas y percepciones del paciente, y la satisfacción de los pacientes estuvo determinada por el conflicto de percepciones y expectativas, así como Como resultado, los

pacientes que participaron en la consulta fueron el 1% de los pacientes, de los cuales el 53,09%, los acompañantes fueron el 46,91%, los hombres - 39,09%, las mujeres - 60,91%. 57,10% satisfecho con el trato y sus dimensiones Satisfecho con la fiabilidad 56,20% satisfecho con la capacidad de respuesta 57,70% satisfecho con la seguridad 57,50% satisfecho con la empatía 56,60% satisfecho con las cosas materiales 57,70%.

Por último, Cayro. (2016) En su investigación, determinó la satisfacción de los pacientes que participan en programas de planificación familiar. Su análisis fue descriptivo y transversal. Con base en una muestra de 355 pacientes, la encuesta se dividió en partes, información general del paciente y las siguientes áreas relacionadas con las expectativas y percepciones del paciente, donde la satisfacción se determinó mediante discusiones entre percepciones y expectativas. Estos resultados mostraron que el 54,08 % de pacientes tenían entre 20 y 29 años, el 53,24 % tenían un nivel de instrucción medio y el 79,10 % de los pacientes estaban muy satisfechos con las diversas dimensiones. Aspecto 79,1%.

Los estudios de evaluación están diseñados para evaluar la calidad de la atención a la paciente ofrecida por varios programas para la atención del paciente con el fin de desarrollar proyectos de mejora basados en los resultados. Esto se hace probando hipótesis causales, López. (2014)

Para dar una atención de calidad, el primer paso es ofrecer una atención oportuna y con calidad. Esto compensará la incapacidad de los consumidores para seguir los procedimientos médicos estándar, así como también garantizará una atención adecuada que respete la identidad intercultural de cada individuo y brinde servicios oportunos a cada individuo, Della Badia y Simón. (2018)

Los proveedores de atención médica aseguran la recuperación total de los pacientes o de poblaciones enteras a través de programas de prevención de enfermedades, Hassan, Basit y Sethumadavan, (2020) de todo el mundo, varios programas evalúan las estrategias de planificación de salud.

La atención con calidad depende, cómo se atiende a las mujeres durante sus años fértiles, y pueden usar toda la gama de anticonceptivos disponibles en el servicio de planificación familiar and prevenir embarazos no deseados, World Heald Organization (2020). La multiplicidad de métodos anticonceptivos y esto incluye dentro de la calidad, pero se ha hecho la investigación necesaria para los personales de la salud que quieren mejorar sus servicios.

El MINSA proporciona normas técnicas de planificación familiar donde recomiendan la prestación y uso del servicio de planificación familiar en colaboración con los usuarios que acuden a los establecimientos de salud para promover, prevenir y controlar las enfermedades. Ramos Domínguez (2011)

En sus dimensiones de la calidad de atención, para Hossain (2018) Encontró que la confiabilidad dependía de la confianza de los usuarios en los servicios de planificación familiar brindados a través de tecnología y personal debidamente capacitado. La respuesta dependía de las habilidades del personal de atención médica para brindar atención inmediata a los pacientes. Los responsables de la atención trataron de generar confianza a usuarios y atención humana. Por eso, el personal médico, al ingresar a las instituciones médicas, debe estar más atento a las necesidades de los usuarios, las cuales se reflejan en la práctica y en base a la declaración de voluntad profesional médica a los usuarios finales. Ministerio de salud (2008)

La satisfacción del usuario se refiere a las actividades que experimentan en términos de impresiones, necesidades y expectativas para cumplir con sus expectativas de lograr la salud mental y buscar la atención adecuada. Khattab, (2018), La insatisfacción ocurre cuando los servicios no cumplen con las expectativas del paciente a través de la percepción, mientras que la satisfacción es la capacidad de crear una demanda exigente de servicios a través de la percepción y la autosatisfacción más allá de expectativas del usuario a través de la percepción.

La planificación familiar está basada en brindar información a las usuarias, parejas en tratamiento para prevenir embarazos indeseados y puedan planificar como y cuando tener un hijo utilizando múltiples métodos (p. ej. anticonceptivos hormonales, de barrera and quirúrgicos). El servicio incluye atención médica y

consejería relacionada con la salud sexual y reproductiva. Miyahira Arakaki (2001)

Los profesionales responsables del programa de salud sexual y reproductiva y de las estrategias de planificación familiar son los encargados de organizar las actividades con el apoyo del equipo de salud para lograr los objetivos necesarios. Lee & K (2017)

Facilitar la consulta y participación de los profesionales de la salud responsables de esta área, facilita, apoya la integración de actividades en relación a la planificación familiar en beneficio del público en general, incluyendo captación de usuarios, consejería, educación sexual y visitas domiciliaria, Salavera, Usan, Antoñanzas, Teruel y Lucha (2017). Comprueba la presencia de los usuarios que llegaron a tiempo para requerir de métodos anticonceptivos. Schiappacasse, Eugenia y Miranda, Diaz (2012)

La orientación en planificación familiar es un proceso consiste de seis pasos para informar y persuadir a los usuarios para que tengan una comprensión realista del método que deciden usar. Miyahira, Arakaki (2001) Además de ayudar al profesional a hablar con el usuario para ganar confianza. Informar sobre el método anticonceptivo elegido Informar sobre los posibles efectos secundarios del método elegido e informar sobre la próxima visita de planificación familiar.

Se debe respetar sus derechos en la intimidad y la libertad de elección, las herramientas y materiales utilizados deben funcionar correctamente para que los usuarios reciban una buena atención. Mosadeghrad (2013)

Para, (Righolt, et, al. 2020) Indica que los métodos anticonceptivos se dividen en las siguientes categorías, MA: Naturales: Rahman, Wahid, Ahmad, (2020) Son métodos comúnmente utilizados para regular el período de una mujer Y evitar embarazos no deseados, sin efectos secundarios, poca reacción adversa, no tienen contraindicaciones y tienen más comunicación e información entre las parejas. Los métodos fallaron porque tardaron demasiado en ejecutarse. Savani, Moonesar, Zakzak y Elsholkamy (2020) MA: del ritmo; MA: del calendario; MA: abstinencia; MA: de Ogino-Knaus; MA: del moco cervical; MA: de la temperatura central; MA: del collar y MA: de interrupción.

MA, Barrera: Slawomirski, Auraaen, y Klazinga (2017) Este método es temporal, evita la unión del ovulo con el espermatozoide, impidiendo así la fecundación. Usar solo condones masculinos y femeninos previene la transmisión de muchas enfermedades de transmisión sexual. MA Hormonales: Ratcliffe, H.; et, al (2020) Este método anticonceptivo es fácil de usar y es un método anticonceptivo relativamente efectivo cuando se usa en combinación con hormonas que pueden hacer que las mujeres eviten la ovulación durante largos períodos de tiempo. Estas píldoras anticonceptivas no protegen de las ETS. El acetato de medroxiprogesterona se administra una vez al trimestre, el cipionato de medroxiprogesterona de estradiol se inyecta mensualmente, pero las tabletas de etinilestradiol y levonorgestrel se administran una vez al día. No lo use durante la lactancia, el implante de levonorgestrel es una de las únicas hormonas de progesterona Este método tiene una vida útil máxima de 3 años, también hay 5 años, estos métodos pueden prevenir el embarazo no planificado no previene las ETS.

Métodos Anticonceptivos Mecánico (Dispositivo intrauterino): Vera-Villaruel, (2019) T de cobre Se inserta quirúrgicamente y tiene periodo de duración de 10 años. Can T Copper Se inserta quirúrgicamente, si se coloca sin tratar primero una infección vaginal, puede causar enfermedad pélvica inflamatoria, el hilo todavía está expuesto al área genital femenina, lo que también puede causar un mal funcionamiento. Si se insertan sin tratar primero las infecciones vaginales y las infecciones urinarias persistentes debido a dicha inserción, pueden causar enfermedad inflamatoria pélvica y sus hilos quedan expuestos en los genitales femeninos, también debido a un tratamiento inadecuado.

Métodos Anticonceptivos Quirúrgicos: Tierney (2017) Estos son métodos irreversibles o finales. Su procedimiento se realiza en cirugías realizadas en mujeres y hombres. Esto implica bloquear las dos trompas de Falopio y evitar que el óvulo sea fecundado por el espermatozoide, que es una vasectomía para los hombres y una ligadura de trompas para las mujeres.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

3.1.1 Tipo de Investigación

Tipo: cuantitativo de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, la investigación incluye la selección de mujeres que acuden al servicio de planificación familiar al mismo tiempo. Hernández (2018)

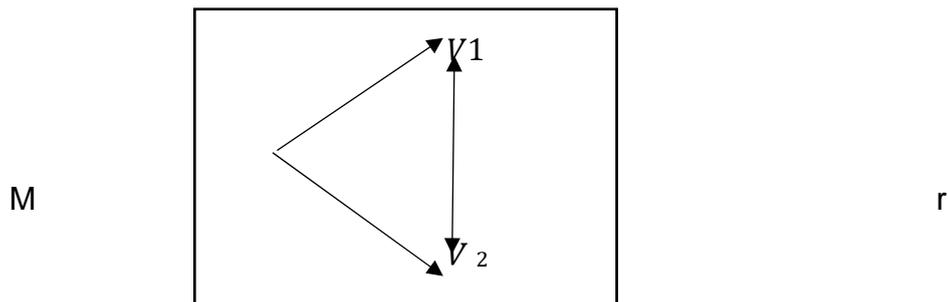
3.1.2 Diseño de Investigación

El diseño del estudio fue no experimental, transversal, ya que los datos se recolectaron en un solo momento. Hernández (2018)

El tipo y el diseño de este trabajo de investigación es el siguiente:

Figura 1

Diseño de la investigación



NOTA: Hernández (2018)

M: Muestra de estudio.

V₁: Calidad de atención

V₂: Nivel de satisfacción

r : correlación

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variable 1: Calidad de atención es la atención recibida por el usuario que está diseñada para aumentar el uso y, por lo tanto, reducir el riesgo de incomodidad del usuario.

3.2.2 Variable 2: satisfacción del usuario es el placer que obtienen los usuarios cuando se satisfacen sus necesidades, dando a las personas una sensación de completa satisfacción.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

La población lo constituyen 100 mujeres en edad reproductiva que concurren al servicio de planificación familiar de una posta de Pataz, 2022.

3.3.2 Criterios de Selección

Criterios de inclusión

- Usuaris voluntarias que deciden participar en la investigación.
- Mujeres continuadoras que asisten al servicio de planificación familiar.
- Usuaris que residen en la jurisdicción donde se va aplicar la investigación.

Criterios de exclusión

- Usuaris que no deseen participar en la investigación.
- Usuarios que no participan en los servicios de planificación familiar
- Usuarios con ciertas discapacidades psíquicas.

3.3.3 Muestra

Se trabajó con 100 mujeres en edad reproductiva que asistieron a servicios de planificación familiar y cumplieron con los criterios de inclusión.

3.3.4 Muestreo.

El presente trabajo utilizó a toda la población de sexo femenino que cumplía con los criterios de inclusión: la población muestral.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Encuesta, la que fue aplicada de manera presencial de persona a persona.

3.4.2 Instrumentos:

El instrumento es un cuestionario, que es una técnica de encuesta adaptada solo para medir el interés en los servicios de salud, y se utiliza para muestrear a los pacientes que están siendo considerados para recibir asesoramiento basado en las preguntas SERVQUAL modificadas. Kamari, S, Moradinazar, Mahboubi, Atae, (2016)

Teniendo en cuenta que la recolección de información para el estudio será anónima, la herramienta de recolección de datos obtendrá resultados a través de un cuestionario elaborado, que enfatizará la calidad de atención en los establecimientos productivos del servicio de planificación familiar.

3.4.3 Validación

Validación del instrumento: El instrumento fue aceptado en una evaluación de expertos a través de la cual fue certificada por tres magister capacitados con capacidades profesionales de investigación.

3.4.4 Confiabilidad.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se determinó mediante una prueba piloto, la cual comprendió la aplicación de 20 usuarias que participaban del servicio de planificación familiar en el Centro de Salud de Pataz, por lo que se consideró el procedimiento de muestreo para inclusión y exclusión utilizando el coeficiente alfa de Cronbrach, 0,702 para la primera variable y 0,946 para la segunda variable.

3.5 Procedimientos

El método de recopilación de información, mediante la implementación de procedimientos adecuados para la recolección de datos, se solicitó un consentimiento autorizado por el director de la posta de Pataz. Lo cual permitirá la aplicación de la encuesta en un total de 20 preguntas que consta de tres dimensiones fiabilidad, calidad respuesta y empatía. La segunda pregunta es el SERVQUAL modificado utilizado para medir la calidad de atención, en sus cinco dimensiones (empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles) que consta de 30 preguntas.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para la recolección de datos creó una base de cálculo de Excel, mediante la aplicación de encuestas ejecutadas, utilizando el software estadístico IBM SPSS versión 22. Como resultado se generaron cuadros que representan las variables de la encuesta.

3.7 Aspectos Éticos

Considerar los principios éticos y biomédicos para mantener el anonimato del usuario y respetar las decisiones del usuario después de obtener la información necesaria, ya que el principal beneficiario del estudio es el usuario.

El objetivo es comprender las causas para que puedan mejorarse mediante intervenciones de prevención continua asequibles, seguras, de alta calidad, eficaces y eficientes The World Medical Association, (2017).

IV. RESULTADOS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta calidad	85	85
Medianamente calidad	5	5,0
Baja calidad	10	10
Total	100	100,0

Tabla 1

Calidad de atención en el servicio de planificación familiar de una posta de Pataz, 2022.

En la tabla 1, se puede notar que el 100 % de los pacientes el servicio de planificación familiar presenta 85 %, mientras alta calidad tiene un 5% medianamente calidad y solo 10% baja calidad de los encuestados presenta una planificación familiar de una posta de Pataz, 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	22	22,0
Media satisfacción	34	34,0
Alta satisfacción	44	44,0
Total	100	100,0

Tabla 2

Satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una posta de Pataz, 2022.

En la tabla 2, se puede notar que el 100 % calidad de atención en pacientes de servicio de planificación familiar presentan una baja satisfacción de 22 %, mientras que Media satisfacción tiene un 34% y solo el 44 % tiene una alta satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una posta de Pataz,2022.

		satisfacción del usuario			Total	Rho spearman	
		Deficiente	Regular	Bueno			
Calidad de atención	Alta	Recuento	22	28	35	85	rs=0,800 p=0,014 N=100
		% del total	22%	28%	35%	85%	
	Media	Recuento	0	0	5	5	
		% del total	0%	0%	5%	5%	
	baja	Recuento	0	6	4	10	
		% del total	0%	34%	4 %	10%	
Total	Recuento	22	34	44	100		
	% del total	22%	34%	44%	100,0 %		

Tabla 3

Relación entre Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una posta de Pataz, 2022.

Se observa que el 35% es alta en calidad de atención y buena satisfacción del usuario y el 5% es media en calidad de atención y buena en satisfacción de usuario , y el 34% es baja Calidad de atención y regular en satisfacción del usuario Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho es 0.800 es correlación alta y una significancia es 0.014 inferior al 0.05 para ambos casos, por ello se rechaza la Ho y se acepta la Ha, tiene una relación directa Calidad de atención y satisfacción del usuario .

		satisfacción del usuario			Total	Rho spearman	
		Deficiente	Regular	Bueno			
fiabilidad	Deficiente	Recuento	0	2	0	2	rs=0,816 p=0,017 N=100
		% del total	0%	2%	0%	2%	
	Regular	Recuento	6	32	14	52	
		% del total	6%	32%	14%	52%	
	Bueno	Recuento	16	0	30	46	
		% del total	16%	0%	30%	46%	
Total	Recuento	22	34	44	100		
	% del total	22 %	14%	73%	100%		

Tabla 4

Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una posta de Pataz, 2022.

Se observa que el 2% es deficiente fiabilidad y regular en satisfacción del usuario, y el 32% es regular en fiabilidad y regular en satisfacción del usuario, el 30% es bueno en fiabilidad y satisfacción del usuario, donde se evidencia un coeficiente de Rho Spearman 0.816 es una correlación alta y un Sig. Bilateral de 0.017 inferior al 0.05 para ambos casos, por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Donde la dimensión de fiabilidad y satisfacción de usuario.

			Satisfacción de usuario			Total	Rho spearman
			Deficiente	Regular	Bueno		
Calidad de respuesta	Deficiente	Recuento	10	0	20	30	rs=0,806 p=0,018 N=100
		% del total	10%	0%	20%	30%	
	Regular	Recuento	0	0	10	10	
		% del total	0%	0%	10%	10%	
	Bueno	Recuento	12	34	14	60	
		% del total	12%	34%	14%	60%	
Total	Recuento	22	34	44	100		
	% del total	22%	34%	44%	100%		

Tabla 5

Relación entre calidad de respuesta y satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una posta de Pataz, 2022.

Se observa que el 20 % es deficiente en calidad de respuesta y bueno en Satisfacción de usuario en, y el 34% es buena calidad de respuesta y regular en Satisfacción de usuario, y el 14 % es bueno en calidad de respuesta y bueno Satisfacción de usuario. Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho es 0.806 y un Sig. bilateral=0.018 inferior al 0.05. para ambos casos, por ello se rechaza la Ho y se acepta la Ha, es decir las dimensiones de calidad de respuesta y satisfacción de usuario existe una relación de ambas.

		satisfacción del usuario			Total	Rho spearman
		Deficiente	Regular	Bueno		
empatía	Deficiente	Recuento	0	0	2	rs=0,799 p=0,018 N=100
		% del total	0%	0%	2%	
	Regular	Recuento	0	0	2	
		% del total	%	%	2%	
	Bueno	Recuento	22	34	40	
		% del total	22%	34%	40%	
Total	Recuento	22	34	44	100	
	% del total	67%	13%	20%	100%	

Tabla 6

Relación entre empatía y satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una posta de Pataz, 2022.

Se observa que 2% es bueno en empatía deficiente y bueno en satisfacción del usuario, y el 2% es regular en empatía y bueno satisfacción del usuario, y el 40 % es buena empatía y buena satisfacción del usuario, Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho Spearman $R_s=0.799$ y un Sig. bilateral=0.018 inferior al 0.05 para ambos casos, por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , es decir que la dimensión empatía y satisfacción del usuario tiene una relación directa.

V. DISCUSIÓN

El estudio se realizó en una Posta de Pataz para comprender la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios de planificación familiar en una Posta de Pataz. A lo largo de los años se han realizado varios estudios sobre este tema a nivel nacional e internacional. Es bien sabido que las variables de investigación forman parte de la columna vertebral del sistema de salud. Los consultorios de PF deben comprender, necesidades y expectativas de las usuarias.

Medir la satisfacción en mujeres con la asistencia al servicio de planificación familiar es similar a medir la importancia de los servicios médicos. Por lo tanto, comprender el apego de las mujeres de planificación familiar a su cuidado al evaluar la calidad del servicio y la distancia entre los servicios es importante para aumentar los esfuerzos para esta población vulnerable.

Por otro lado, la percepción de los procesos de calidad por parte del paciente permite a los gestores de salud mejorar la presentación de las actividades de obstetricia, como confirma Hekkert et al. (2009), Los pacientes satisfechos tienen más probabilidades de continuar utilizando los servicios médicos, hacer un seguimiento de la atención médica, mantener una relación con un médico en particular y recomendar servicios médicos a otros amigos o familiares.

En este sentido, la prioridad del sistema de salud es garantizar la salud de la población a través de un proceso estandarizado de tratamiento, prevención y rehabilitación, pero esto no es satisfactorio, ya que cada región tiene o no entre ellos. La salud asegura la calidad de los servicios, es decir, existen mecanismos de evaluación continua de la calidad de la atención.

En cuanto a la calidad se encontró un alto nivel de atención de alta calidad en un 85%, seguido de un nivel medio de 05% y un bajo nivel de atención en un 10%.

Cuando se trata de calidad del sistema de salud, especialmente en las mujeres, ha sido reconocida durante muchos años como una de las mejores y más estratégicas herramientas de gestión que permite que los centros de salud brinden servicios oportunos y confiables que cumplan con las necesidades de las mujeres.

La calidad también ha sido documentada en algunos estudios como un componente importante antes del cumplimiento, un punto crítico en la validación de indicadores de salud, Con esto en mente, medir la capacidad de respuesta, la confianza y otros aspectos puede identificar elementos de desempeño y oportunidades en una organización de atención médica, dado de que el tipo correcto de gestión de la salud se puede determinar de acuerdo con las teorías anteriores, utilizando sus hallazgos.

La relación entre estas variables de investigación según los criterios analíticos de ambos conceptos y la influencia que ejercen entre ellos es para los teóricos de la materia, esta ventaja competitiva le permitirá a la institución desarrollar de manera efectiva sus procesos administrativos con el fin de dar una respuesta a tiempo a los requerimientos del entorno.

Para el caso de la satisfacción se encontró que el 44% manifestaron satisfacción a diferencia de un 22% que manifiestan baja satisfacción, estos resultados se asemejan a los de; Lutainulwa, Akoko y Anaeli, (2021) quienes reportaron buena satisfacción, de igual forma Wogu, Lolaso y Meskele, (2018), hallaron niveles buenos de satisfacción, asimismo Asrat, Mekonnen y Bedimo,(2018), 66% de satisfacción general entre los usuarios que también participan en los servicios de planificación familiar, para Vilela, Alves, Simão y Ferreira, (2017), que mencionó la satisfacción de las mujeres con los métodos anticonceptivos y la atención de las clínicas de planificación familiar, así mismo para León, (2017), Quién mencionó la satisfacción de las mujeres con los métodos anticonceptivos y la atención en los servicios de planificación familiar, al igual Estrella y Matías, (2021), reportan una satisfacción general con el 56% y el 44% corresponde a la insatisfacción, de la misma forma (Torres y Rojas, 2019), menciona un nivel general de 57% de satisfacción y un 43 % de insatisfacción, de manera similar, Valenzuela, (2018), mostró un 77% de satisfacción de los usuarios externos de los consultorios de planificación familiar, por ultimo Cayro, (2017), Instituto Nacional Perinatal Oficina de Consejería de Planned Parenthood Satisfacción 79%2 reportaron estar muy satisfechos Pero son diferentes resultados al de; Nascimento, (2021), quien menciona una satisfacción global baja, al igual que Silva, Mendes y Oliveira, (2021), quienes encontraron mujeres insatisfechas porque sienten que no están siendo asistidos de manera eficiente, y Ndziessi, Bintsene y Bileckot, (2017), Se refiere a la baja satisfacción del cliente con los servicios de PF.

El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre la calidad de la atención brindada por los profesionales de salud y la satisfacción de los usuarios con los servicios de planificación familiar en el año 2022.

A nivel de correlación, los resultados mostraron una relación positiva con la calidad de la atención y la satisfacción con los servicios de planificación familiar, especialmente en el ítem determinado por Rho de Spearman, que tuvo un valor de 0,800, indicando un alto nivel de correlación. Se observó que el valor de p fue de 0,014 donde $p < 0,05$ Calidad de atención en este estudio mostró que el 35% de usuarios encuestados calificó su calidad de atención como buena mientras que el 34% la calificó como baja y la regular satisfacción del usuario.

Estos resultados están acordes con Salgado Montesinos, (2020) En su encuesta del 2020 sobre la calidad de atención y satisfacción de las pacientes de los servicios obstétricos de los hospitales subregionales de Andahuila, indicaron que la calidad de sus atenciones eran altas con el 98,9% de pacientes. Para Valenzuela Cincia, (2018) la calidad de los servicios de PF y satisfacción de los usuarios externos del Puesto de Salud Cerro Prieto en su estudio, entre los resultados obtenidos Salas Guadalupe, (junio 2018), Indica que el 76,7% de los usuarios que participaron en la encuesta quedaron muy satisfechos con el desempeño. En cuanto a la satisfacción del usuario una de las variables de este trabajo de investigación, se encuentro que el 91,7% de los usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con la atención, al mismo tiempo el 8,3% se mostró insatisfecho. De igual forma Valenzuela Cincia, (2018) encontró un 76,7% de la población de su estudio se mostró satisfecho con la atención que recibió en Salgado Montesinos (2020)

En cuanto al objetivo específico donde se determina la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del consultorio de planificación familiar de Patatez en el periodo 2022, las dimensiones: Confiabilidad en el estudio concluyó que la correlación fue significativa al 30% Buena tanto en términos de confiabilidad como de satisfacción del usuario, donde el coeficiente de Rho Spearman fue de 0,816, que es una correlación alta, y la sig bilateral. fue 0.017 menos que 0.05 para ambos casos de igual forma Salgado Montesinos, (2020) En su investigación, también encontró una relación altamente significativa y positiva Valenzuela Cincia, (2018) En su estudio de caso, encontró que el 72% de los usuarios que participaron de las encuestas dijeron estar satisfechos con la atención que recibieron.

Otro objetivo específico de este estudio es comprender la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de planificación familiar de Pataz en 2022, incluidos los siguientes aspectos. Rho es 0.806 y Sig. Bilateral de 0.018 que es menor que 0.05. se encontró una correlación entre la dimensión calidad de respuesta y la satisfacción del usuario en ambos casos. Así como (Salgado Montesinos, 2020) en su estudio concluyó que existe una relación positiva significativa. Para Valenzuela Cincia, (2018) En su encuesta, el 77,5 por ciento respondió que los trabajadores del partido estaban satisfechos con los servicios de planificación familiar.

Como parte del objetivo específico de descubrir la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de Posta de Pataz en el año 2022, el estudio encontró que el 40% de los encuestados en la dimensión empatía tuvieron buena empatía y buena satisfacción del usuario. Por otro lado, podemos comparar el coeficiente Rho-Spearman de 0,799 con la bilateral de que sig. 0,018 es menor que 0,05. En ambos casos, esto significa que las dimensiones de empatía y satisfacción del usuario tienen una correlación directa de la misma manera para Salgado Montesinos, (2020) En su estudio, encontró correlaciones positivas significativas entre las variables anteriores. Así mismo Valenzuela Cincia, (2018) En su estudio, observó que el 80,13% de los usuarios encuestados informaron que los trabajadores de la salud recibieron atención.

Por un lado, Santibañez, (2018) Su estudio, titulado “Calidad de atención en servicios de planificación familiar para clientes del Hospital Resola Cañete”, encontró que el 62,7% de los centros de salud tenían una percepción positiva de la empatía. Los puntos a evaluar en esta dimensión son: si la paciente se siente respetada por el profesional responsable de su cuidado, si el profesional responsable se preocupa por utilizar un lenguaje comprensible, si el profesional de salud repite la información correcta para la próxima cita. Cabe señalar que la evaluación de la calidad es muy importante en esta etapa, ya que muestra la profesionalidad y buena actitud del personal de salud que implementa el programa, como (Gamarra M. Usuarios atendidos en el Centro de Salud de San Sebastián durante la consulta del programa) también mostró que la empatía era un factor de satisfacción bueno e importante para la mayoría de su muestra. Esta es una realidad muy diferente a la adaptación a nivel nacional, donde la seguridad y la empatía se ven más como indicadores de calidad. Esto se debe a que la ciencia y la tecnología médica se utilizan fuera de nuestro propio país para maximizar los beneficios para la salud sin aumentar el riesgo. En esta parte de la región, la tecnología médica aún no está completamente desarrollada, pero la calidad de la atención está mejorando y tiene el potencial de lograr resultados de salud medibles basados en datos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Finalmente, en cuanto a la calidad, el 85% tuvo un nivel de atención de calidad alta, seguido del 5% con un nivel intermedio y el 10% con un nivel de atención bajo.

Segunda: En cuanto a la satisfacción, encontramos que el 44% expresó alta satisfacción, frente al 22% que indicó baja satisfacción.

Tercera: Se encontró una correlación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, lo que indica, los pacientes recibieron atención de alta calidad y estaban satisfechos con regularidad con un valor de Rho de Spearman de 0,800 que refleja alta significancia.

Cuarta: La dimensión fiabilidad con la variable satisfacción del usuario del servicio de planificación familiar. Los niveles de significancia Rho de Spearman también están altamente correlacionado de 0.816. Los valores de 0,017 para ambas condiciones son inferiores a 0,05, lo que implica que la confiabilidad y la satisfacción generalmente están relacionadas con la atención percibida por usuarios.

Quinta: La D: capacidad de respuesta con la V: satisfacción de los usuarios que visitan al consultorio de PF están estrechamente relacionadas, con un nivel alto Rho de Spearman de 0,806 y Sig. bilateral = 0,018 menor que 0,05. De cualquier manera, esto significa que la capacidad de respuesta a menudo se asocia con el cuidado del usuario.

Sexta: Se ha demostrado alta significancia en la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de planificación familiar, con un nivel de significación rho de Spearman de 0,799 y una señal bilateral de 0,018 menor que 0,05. Por lo que la empatía y la satisfacción suelen estar relacionadas con la consideración por el usuario.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Los gestores de la red de Pataz responsables de la salud deben desarrollar programas de trabajo en salud sexual y reproductiva que se centren en la planificación familiar y brinden capacitación y asesoría de atención a los usuarios.

Segunda: El personal que labora en los servicios de PF deben reducir el tiempo de espera, ya que este está muy relacionado con la satisfacción del usuario.

Tercera: Los trabajadores de salud deben participar regularmente en cursos de capacitación y actualización sobre métodos anticonceptivos, brindar soluciones a los usuarios e identificar los problemas de manera temprana para que puedan garantizar una buena calidad y evitar embarazos no deseados.

Cuarta: Los trabajadores de la salud responsables de la planificación familiar deben brindar las garantías necesarias de manera amable y respetuosa a los usuarios utilizando un lenguaje claro y sencillo.

Quinta: El profesional responsable de los servicios de planificación familiar debe estar más capacitado en orientación al usuario y sensibilidad para brindar atención de calidad y calidez a los usuarios.

REFERENCIA

- Herrero Jaén, S. (2016). Formalización del concepto de salud a través de la lógica: impacto del lenguaje formal en las ciencias de la salud. *Ene*, 10(2), 0-0. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988348X2016000200006&script=sci_arttext&tlng=en
- Cortez, J. E. F., Vera-Lorenti, F. E., Gabriela, C. M. A., Donoso, A. P. V., Noriega, M. D. J. L., & Jiménez, D. G. S. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *INSPILIP Revista Ecuatoriana de Ciencia, Tecnología e Innovación en Salud Pública*. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97/66>
- Garza, B. Z. (1997). Calidad de la Atención de la Salud. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 58, No. 1, pp. 9-13). Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/5128/4221>
- Donabedian, A. (1992). Evaluación de la calidad de la atención médica. *Investigaciones sobre servicios de salud: una antología*. Washington DC: OPS/OMS, 404. Disponible en: https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2019/07/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf
- Sixto Iglesias, M. S., Arencibia García, E., & Labrador Falero, D. M. (2018). Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 22(2), 85-93. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1561-31942018000200011&script=sci_arttext&tlng=en
- Araujo, R. C. (2010). Percepción de la calidad de servicios de los usuarios de los programas sociales en salud. RCS.

- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician Behavior as a Moderator. *International journal of environmental research and public health*. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>.
- Ghotbabadi, A., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service quality measurements a review international. *Journal of Academic Research in business and social sciences*. Disponible en: <http://doi.org/10.6007/IJARBSS/v5-i2/1484>.
- Bandyopadhyay, N. (2016). Exploring service quality: a critical review of literature international *Journall of business Mnagement*. Obtenido de <https://doi.org/10.1504/IJICBM.2016.078838>
- Boton Galicia, S. I. (2017). Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención permanente CAP de Cunén, Quiché. Tesis de Grado, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Guatemala.
- Brito, E. (2019). Mejoramiento en la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del día IESS - Sangolquí, Enero - Junio 2019 Disminución en Tiempos de Espera. Tesis Posgrado, Universidad Rafael Landívar, Quito.
- Cayro Quispe, L. I. (2016). Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal Mayo – Junio. Tesis de Grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Lima.
- Choi, I., Moon, H., & Kim, J. (2019). Assessing personalized recommendation services using expectancy disconfirmation theory. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 29(2), 203-216. Obtenido de <https://doi.org/10.14329/apjis.2019.29.2.203>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality; A re-examination and extension. *Journal of Marketing*.

- De Leon Sac, G. M. (2017). Comparacion del nivel de satisfaccion de las usuarias de Planificacion Familiar en el servicio de salud del segundo nivel de atencion con y sin intervencion de cooperantes, en el departamento de Totonicapan. Tesis Posgrado, Universidad Rafael Landivar, Facultad de Ciencias de la Salud, Guatemala.
- Endara Toral, N. A. (2018). Mejoramiento de la Gestión de Calidad en el Tiempo de Espera en el Servicio de Emergencia del Hospital General IESS de Milagro. Tesis Posgrado, Universidad San Francisco de Quito USFQ, Quito.
- Enrique Quispe, V. M. (2016). Satisfaccion de la calidad e las pacientes que acuden al consultorio de Planificacion Familiar del Hospital Maria Auxiliadora Octubre - Diciembre. Tesis de Grado, Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud, Lima.
- Hassan, Z., Basit, A., & Sethumadavan, D. (2020). Role of Sales Representative Cultural Inteligence in Enhancing Custimer Satisfaction among the Tenants and Property Buyers in Malaysia. International Journal of Business Marketing and Management. Obtenido de <https://ssrn.com/abstract=3662072>
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodologia de la investigacion. las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). Metodologia de la investigacion (4 ed.). Mexico: MC Grau Hill Interamericana.
- Kamari, B., S, R., Moradinazar, M., Mahboubi, M., & Ataee, M. (2016). Measurement of Quality of Primary Health Services by Servquial Model Evidence from Urban Health Center in West of Iran.
- Khattab, F. (2018). Developing a service quality model for private higher education intitutions in Lebanon. J. . Mgt. Mkt. Review. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3157742

- Lee, D., & K., K. (2017). Assessing healthcare service quality: a comparative study of patient treatment types. *International Journal of Quality Innovation*. Obtenido de <https://doi.org/10.1186/s40887-016-0010-5>
- Lopez, A. (2014). La Satisfaccion de los usuarios: Un determinante de la calidad asistencial. *Metas de enfermeria*.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician Behavior as a Moderator. *International journal of environmental research and public health*. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- MINISTERIO DE SALUD. (2008). *Sistema de Gestion de Calidad en Salud*. Lima: MINSAL.
- MINSAL. (2016). *Norma Tecnica de Salud de Planificacion Familiar*. Lima: Ministerio de Salud.
- Miyahira Arakaki, J. (2001). Calidad en los Servicios de Salud. *Revista Medica Hered*, 76.
- Mosadeghrad, A. (2013). Healthcare service quality: towards a broad definition. *International journal of health care quality assurance*. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/09526861311311409>
- Oliver RL, A. (1980). Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of satisfaction Decisions. *Journal of marketing research*.
- Organization, W. H. (2018). *Delivering quality health services; a global imperative for universal health coverage*. Obtenido de: <http://www.oecd.org/health/delivering-quality-health-services-a-globalimperative-9789264300309-en.htm>
- Otalora, M., Rosenbaum, M., & Orejuela, A. (2018). Understanding health care service quality in developing. *Latin America, Health marketing quarterly*. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/07359683.2018.1514733>

- Parasuraman, A., Zeithami, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. . *Journal of Marketing*, 49(4), 41, 50. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Ramos Dominguez, B. N. (2011). *Control de Calidad en la Atencion de SALUD*. La Habana: Cencias Medicas.
- Ratcliffe, H.; Bell, G.; Awoonor-Williams, K.; Bitton, A., Kim, J.; Lipstiz, S.; Macarayan, E.; Ofosu, A.; Otupiri, E.; Schwarz, D.; Hirschhorn, L. (2020). Towards patient-centred care in Ghana: health system responsiveness, self-rated health and experiential quality in a national representative survey. ,*BMJ Open quality*. Obtenido de <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-000886>
- Salavera, C., Usan, P., Antoñanzas, J., Teruel, P., & Lucha, O. (2017). Affect and personality A study with university students. *Annales MedicoPsychologiques, Resue ´sychiatrique*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.amp.2016.06.014>
- Salgado Montesinos, M. (2020). *Calidad de Atencion y Satisfaccion en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas*. Tesis Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Programa Academico de Maestria en Gestion de los Servicios de Salud, Lima.
- Sanchez Medina, L. B. (2016). *Estudio de la calidad de los servicios de Planificacion Familiar en el Centro de Salud de Canton San Lorenzo de la Provincia de Esmeraldas*. Tesis Posgrado, Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Post Grado, Guayaquil.
- Santibañez Gihua, S. L. (2017). *Calidad de atencion del servicio de Planificacion Familiar para las usuarias en el Hospital Rezola Cañete*. Tesis Posgrado, Universidad San Martin de Porres, Facultad de Obstetricia y Enfermeria, Lima.
- Savani, H., Moonesar, I., Zakzak, L., & Elsholkamy, M. (2020). Determinants of patient satisfaction in the United Arab Emirates Health care industry.

Research Square. Obtenido de <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-123628/v1>

Schiappacasse, V., Eugenia, c. M., Miranda, P., & Diaz, S. (2012). Calidad de Atención en los Servicios de Salud Sexual y Reproductiva. Colombia: ICMER.

Seden, c., & Palacin J, D. (2005). Satisfacción del usuario de los servicios de Salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados.

Slawomirski, L., Auraaen, A., & Klazinga, N. (2017). The economics of patient safety: Strengthening a value-based approach to reducing patient harm at national level. Organisation for Economic Cooperation and Development. Obtenido de <https://doi.org/10.1787/5a9858cd-en>

Tierney, N. (2017). Value Management in Healthcare: How to Establish a Value Management Office to Support Value-Based Outcomes in Healthcare. .

Torres Condor, S. B., & Rojas Camarena, C. E. (2017). Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo - julio a diciembre. Tesis de Grado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion, Facultad De Ciencias de la Salud, Huancayo.

Valenzuela Cincia, G. B. (2018). Calidad del servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas

Guadalupe, Junio 2018. Tesis Post Grado, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Vera-Villaruel, P., Urzua, A., Jaime, D., Contreras, D., Zych, I., Celis-Atenas, K., &

Lilo, S. (2019). Positive and Negative Affect Schedule (PANAS): Psychometric properties and discriminative capacity in several Chilean samples. Evaluation & the health professions. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0163278717745344>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Variable 1 Calidad de atención	La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, familias y comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. El logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión.	La calidad de atención se encuentra conformada por 5 dimensiones y con 22 ítems 1. Aspectos tangibles. 2. Fiabilidad 3. Empatía 4. capacidad de respuesta 5. Seguridad	Aspectos tangibles	Las instalaciones físicas son atractivas	1	Ordinal	Cuestionario
				La publicidad es atractiva (folletos, información...)	2		
				Cuenta este centro asistencial con equipos modernos.	3		
				Empleados con apariencia pulcra y profesional.	4		
				Existen señalizaciones y carteles para orientarse.	5		
				La comodidad en sala de espera.	6		
			Fiabilidad	Simpatía y confiabilidad por parte de colaboradores	7		
				Proveer el servicio en el tiempo promedio	8		
				Cuando el colaborador promete hacer algo en el más breve plazo, lo cumple.	9		
				Cuando acude a consulta profesional, se realiza el mismo día.	10		

			Capacidad de respuesta	Existen horarios convenientes para los pacientes	11		
				El tiempo que pasó desde que pidió la cita, hasta la fecha de consulta	12		
			Seguridad	Transmiten confianza los colaboradores a los pacientes.	13		
				Los pacientes sienten seguridad al acudir a su consulta.	14		
				Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.	15		
				El cuidado en su intimidad durante la consulta médica	16		
			Empatía	Los colaboradores están siempre dispuestos en ayudar.	17		
				Los colaboradores se preocupan por las necesidades de sus pacientes.	18		
				Los colaboradores comprenden sus necesidades.	19		
				Tener como foco de interés por los pacientes.	20		
				Los colaboradores comprenden las necesidades de los pacientes	21		

				La claridad con la que le explicaron el tratamiento e indicaciones.	22		
Variable 2 Satisfacción	Es el placer que se adopta el usuario cuando se cubre una necesidad dando una sensación de plenitud completa.	La dimensión satisfacción consta de 3 dimensiones: estructura, proceso y resultado	Estructura	El personal asistencial contó con los equipos médicos disponibles para su atención	1	Ordinal	Cuestionario
				El Hospital cuenta con personal asistencial (obstetras) suficiente para su atención	2		
				Los letreros y la señalización facilitaron encontrar el servicio para su atención	3		
				Los ambientes del Hospital se encontraron limpios y ordenados	4		
				Los asientos de los ambientes del hospital fueron confortantes y cómodos	5		
			Proceso	Le atendieron en el tiempo prometido	6		
				El personal asistencial (obstetras) le trato con amabilidad en toda la atención médica	7		
				El diagnostico que recibió fue el correcto	8		
				El personal asistencial (obstetras) le explicó el tratamiento	9		
				El acceso a los medicamentos fue el adecuado	10		

			Resultado	El personal asistencial del hospital le resolvió su problema de salud	11		
				Salió satisfecho con la atención recibida por el personal asistencial	12		
				El personal asistencial (obstetras) le brindo una atención adecuada	13		
				La atención recibida fue la esperada	14		
				Recomendaría a un conocido o familiar la atención del Hospital	15		

Anexo 2: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD Del INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Validez del cuestionario Calidad de atención

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,447
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	178,726
	gl	105
	Sig.	,000

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	de varianza	acumulado	Total	de varianza	acumulado	Total	de varianza	acumulado
1	3,160	21,069	21,069	3,160	21,069	21,069	3,072	20,478	20,478
2	2,494	16,629	37,698	2,494	16,629	37,698	2,435	16,235	36,713
3	2,036	13,573	51,271	2,036	13,573	51,271	2,184	14,557	51,271
4	1,775	11,835	63,105						
5	1,131	7,543	70,648						
6	1,034	6,891	77,539						
7	,857	5,715	83,254						
8	,731	4,875	88,129						
9	,495	3,300	91,429						
10	,408	2,717	94,146						
11	,294	1,957	96,104						
12	,207	1,378	97,482						
13	,157	1,045	98,526						
14	,143	,956	99,482						
15	,078	,518	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de componente rotado^a

	Componente		
	1	2	3
CA01	-,010		

CA0	,220	
2		
CA0	-,064	
3		
CA0	-,036	
4		
CA0	-,068	
5		
CA0		,431
6		
CA0		,728
7		
CA0		,650
8		
CA0		,381
9		
CA1	-,213	
0		
CA1		,130
1		
CA1		,262
2		
CA1		-,174
3		
CA1		,308
4		
CA1		-,063
5		

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 8 iteraciones.

Confiabilidad de calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos			
		N	
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,702	15	

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CA0 1	51,47	13,637	,175	,701
CA0 2	51,90	12,921	,220	,701
CA0 3	50,53	12,740	,364	,681
CA0 4	50,37	13,275	,239	,695
CA0 5	50,33	13,402	,262	,692
CA0 6	51,77	11,702	,466	,664
CA0 7	51,60	13,628	,146	,706
CA0 8	51,83	11,937	,440	,668
CA0 9	51,47	12,671	,449	,672
CA1 0	51,63	12,723	,331	,684
CA1 1	51,60	12,041	,439	,669
CA1 2	51,43	13,564	,198	,699
CA1 3	51,30	12,976	,405	,679
CA1 4	51,57	13,426	,236	,695
CA1 5	51,20	13,545	,217	,697

Validez del Instrumento Satisfacción del paciente

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,756
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	539,246
	gl	231
	Sig.	,000

Varianza total explicada

Componen te	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	de varianza	acumulado	Total	de varianza	Acumulado
1	10,812	49,145	49,145	10,812	49,145	49,145
2	2,648	12,037	61,182	2,648	12,037	61,182
3	1,378	6,264	67,446	1,378	6,264	67,446
4	1,296	5,890	73,335	1,296	5,890	73,335
5	1,099	4,997	78,332	1,099	4,997	78,332
6	,791	3,595	81,927			

7	,721	3,277	85,204
8	,631	2,867	88,071
9	,497	2,260	90,330
10	,391	1,775	92,106
11	,351	1,597	93,703
12	,284	1,290	94,993
13	,245	1,112	96,105
14	,208	,946	97,051
15	,177	,805	97,855
16	,126	,574	98,429
17	,105	,479	98,908
18	,070	,318	99,226
19	,063	,286	99,512
20	,050	,229	99,741
21	,045	,202	99,944
22	,012	,056	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Confiabilidad del instrumento satisfacción del paciente

Resumen de procesamiento de casos			
		N	
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	22

Anexo: 3 CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SERVQUAL

El cuestionario DE CALIDAD DE ATENCIÓN que le presentamos contiene una serie de cuestiones relativas a lo que usted piensa sobre este centro asistencial, por lo que debe de indicar en la siguiente encuesta, usted puede trazar un círculo alrededor de algún número que represente para usted su convicción al respecto. No hay respuesta correcta o incorrecta, sólo nos interesa saber su percepción que usted tiene. Dónde: 1. Nunca, 2. casi nunca, 3. Neutral, 4. casi siempre, 5. Siempre.

CUESTIONES SOBRE ESTE CENTRO ASISTENCIAL	Nunca		Neutra 1	Siempre	
	1. Estructura				
1. El personal asistencial contó con los equipos médicos disponibles para su atención	1	2	3	4	5
2. El Hospital cuenta con personal asistencial (obstetras) suficiente para su atención	1	2	3	4	5
3. Los letreros y la señalización facilitaron encontrar el servicio para su atención	1	2	3	4	5
4. Los ambientes del Hospital se encontraron limpios y ordenados	1	2	3	4	5
5. Los asientos de los ambientes del hospital fueron confortantes y cómodos	1	2	3	4	5
2. Proceso					
6. Le atendieron en el tiempo prometido	1	2	3	4	5
7 El personal asistencial (obstetras) le trato con amabilidad en toda la atención médica	1	2	3	4	5
8. El diagnostico que recibió fue el correcto	1	2	3	4	5
9.El personal asistencial (obstetras) le explicó el tratamiento	1	2	3	4	5
10. El acceso a los medicamentos fue el adecuado	1	2	3	4	5
3. Resultado					
11. El personal asistencial del hospital le resolvió su problema de salud	1	2	3	4	5
12. Salió satisfecho con la atención recibida por el personal asistencial	1	2	3	4	5
13. El personal asistencial (obstetras) le brindo una atención adecuada	1	2	3	4	5
14. La atención recibida fue la esperada	1	2	3	4	5
15. Recomendaría a un conocido o familiar la atención del Hospital	1	2	3	4	5

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario calidad atención

Autor: Adaptado de MINSA

Descripción: conformado por 15 ítems, agrupados en tres dimensiones; estructura (1 – 5), proceso (6 – 10) y resultado (11 – 15)

Duración: 15 minutos

Confiabilidad y validez: Validez de análisis factorial confirmatorio del cuestionario referido: $kMO=0,447$, $Sig.<0,05$; acumulado de la varianza total explicada= $51,271\%$; el cuestionario de satisfacción del usuario, con tres dimensiones: estructura, proceso, resultado es identificado cada uno de ellos con sus ítems correspondientes. La confiabilidad fue de $0,702$

Baremación:

	Baja	Medio	Alta
Calidad de atención	15 - 35	36 - 55	56 - 75
Estructura	5 - 12	13 - 18	19 - 25
Procesos	5 - 12	13 - 18	19 - 25
Resultados	5 - 12	13 - 18	19 - 25

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El cuestionario SERVQUAL que le presentamos contiene una serie de cuestiones relativas a lo que usted piensa sobre este centro asistencial, por lo que nos debe de indicar en la siguiente encuesta, usted puede trazar un círculo alrededor de algún número que represente para usted su convicción al respecto. No hay respuesta correcta o incorrecta, sólo nos interesa saber su percepción que usted tiene.
 Donde: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Neutral, 4. De acuerdo, 5. Muy de acuerdo.

CUESTIONES SOBRE ESTE CENTRO ASISTENCIAL	Totalmente en desacuerdo		Neutral	Totalmente de acuerdo	
1. Tangibilidad					
1. Las instalaciones físicas son atractivas	1	2	3	4	5
2. La publicidad es atractiva (folletos, información...)	1	2	3	4	5
3. Cuenta este centro asistencial con equipos modernos.	1	2	3	4	5
4. Empleados con apariencia pulcra y profesional.	1	2	3	4	5
5. Existen señalizaciones y carteles para orientarse.	1	2	3	4	5
6. La comodidad en sala de espera.	1	2	3	4	5
2. Fiabilidad					
7. Simpatía y confiabilidad por parte de colaboradores	1	2	3	4	5
8. Proveer el servicio en el tiempo promedio	1	2	3	4	5
3. Capacidad de respuesta					
9. Cuando el colaborador promete hacer algo en el más breve plazo, lo cumple.	1	2	3	4	5
10. Cuando acude a consulta profesional, se realiza el mismo día.	1	2	3	4	5
11. Existen horarios convenientes para los pacientes	1	2	3	4	5
12. El tiempo que pasó desde que pidió la cita, hasta la fecha de consulta	1	2	3	4	5
4. Seguridad					
13. Transmiten confianza los colaboradores a los pacientes.	1	2	3	4	5
14. Los pacientes sienten seguridad al acudir a su consulta.	1	2	3	4	5
15. Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.	1	2	3	4	5
16. El cuidado en su intimidad durante la consulta médica	1	2	3	4	5
5. Empatía					
17. Los colaboradores están siempre dispuestos en ayudar.	1	2	3	4	5
18. Los colaboradores se preocupan por las necesidades de sus pacientes.	1	2	3	4	5
19. Los colaboradores comprenden sus necesidades.	1	2	3	4	5
20. Tener como foco de interés por los pacientes.	1	2	3	4	5
21. Los colaboradores comprenden las necesidades de los pacientes.	1	2	3	4	5
22. La claridad con la que le explicaron el tratamiento e indicaciones.	1	2	3	4	5

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario SERVQUAL

Autor: Adaptado de MINSA

Descripción: con cinco dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, distribuidas con 22 preguntas sobre percepciones. Para la presente calificación se utilizó una escala numérica del 1 al 5, teniendo así que el 1 es muy en desacuerdo y 5, muy de acuerdo. Estos resultados se interpretan como un usuario de satisfacción cuando este con el valor de 4 y 5; cómo neutral el valor 3, los valores 1 y 2 se calificarían como un paciente insatisfecho.

Duración: 15 minutos

Confiabilidad y validez: Validez de análisis factorial confirmatorio del cuestionario referido: $kMO=0,756$, $Sig.<0,05$; acumulado de la varianza total explicada= $78,332\%$; el cuestionario de satisfacción del usuario, con cinco dimensiones: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles, es identificado cada uno de ellos con sus ítems correspondientes. La confiabilidad del instrumento fue de $0,956$

Baremación:

	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho
General	22 - 51	52 - 81	82 - 110
Tangibilidad	6 - 14	15 - 22	23 - 30
Fiabilidad	2 - 5	6 - 7	8 - 10
Capacidad de respuesta	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Seguridad	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Empatía	6 - 14	15 - 22	23 - 30

22	2	3	3	2	3	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	5	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3			
23	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	2	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	1	2	5	3	2	2	4	3	2	1	1		
24	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	1	1	4	4	1	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3		
25	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	4	1	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
26	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	4	4	2	3	2	1	3	5	2	2	4	3	1	3	1		
27	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	3	3	2	1	3	5	2	2	4	1	3	3	3		
28	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	1	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	1	1	1	4	5	1	2	4	1	2	2	2	2	1	3	3	3		
29	4	5	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	4	2	1	4	4	1	4	3	1	1	1	1	1	2	1	1	4	5	3	2	1	3	5	2	2	4	3	2	1	2		
30	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	4	3	2	1	2	2	3	3	3	3		
31	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	5	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	4	1	2	2	2	2	1	3	3	1		
33	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	4	4	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	3	2	2	2	4	3	3	3	1		
34	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	2	2	2	2	2	5	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4		
35	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3		
36	5	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	4	3	2	1	1		
37	2	3	2	3	2	2	2	1	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	4	1	2	4	3	2	5	2	3	3	1	2	3		
38	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	1	2	2	2	2	2	3	5	4	4	2	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
39	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	5	2	5	5	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	1	2	2	3	2	2	2	1	3	1	1	1	4	4	2	3	4	4	4	4	1	2	1	1	2	1	1	1	1	5	3	2	1	3	5	3	2	3	3	3	3	1	3	
41	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
42	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2	2	2	4	4	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	3	5	3	2	2	4	1	3	3		
43	2	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	5	4	4	1	3	2	2	2	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
44	2	4	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	3	1	3	1	3	3	2	3	4	3	3	3	
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	5	1	2	2	1	2	3	2	3	4	1	4	3		
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
47	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
48	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	1		

49	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	5	2	1	1	1	1	5	4	4	5	5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	
50	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
51	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	3	1	3	2	3	3	1	4	1	
52	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	4	2		
53	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	3	4	3	
54	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	4	3	
55	4	4	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	3	3	1	2	2	2	3	4	3	
56	4	4	4	5	3	3	3	3	4	2	2	2	5	5	3	2	4	4	4	4	3	4	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
57	5	4	4	5	3	3	3	3	4	2	2	2	5	5	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	1	3	4	1	
58	2	4	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	
59	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	2	2	2	2	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	1	4	5	5	5	5	4	
60	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
61	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	1	
62	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	4	1	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	2	
63	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	
64	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	3	2	3	1	2	
66	4	4	3	3	3	3	2	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3		
67	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	5	2	2	5	2	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	
68	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	2	2	5	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
69	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	
70	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2
71	1	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
72	4	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
73	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	
74	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3
75	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	

76	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1				
77	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2					
78	3	4	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	4	3	5	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2				
79	2	3	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	4	3	5	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2				
80	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2					
81	1	5	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2				
82	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2			
83	4	5	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2				
84	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	2	2	2	2	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4					
85	2	3	2	3	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3			
86	2	3	2	3	2	2	2	1	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1		
87	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	2	2	2	1	2	2	2	3	3	4	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2				
88	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2		
89	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	1	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
90	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3	1	4	4	4	4	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2		
91	5	5	4	5	4	4	3	3	4	2	2	4	5	5	3	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	
92	4	5	4	5	3	3	3	3	4	2	2	4	5	5	3	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	
93	5	4	4	4	3	3	2	3	3	3	1	1	4	4	2	3	1	1	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4		
94	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
95	4	5	4	4	3	4	4	2	3	2	2	2	4	3	1	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2		
96	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5		
97	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
98	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	
99	1	2	1	3	3	3	2	1	1	2	2	2	4	3	2	1	1	1	1	1	5	4	4	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	
100	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	1	1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2

ANEXO: 6 EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

