



Calidad del Servicio de Planificación Familiar y  
Satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro  
Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Br. Valenzuela Cincia, Gladys Beatriz

**ASESOR:**

Mg. Hernández López, Miguel Ángel

**SECCIÓN:**

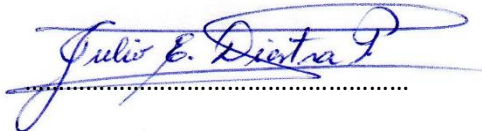
Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

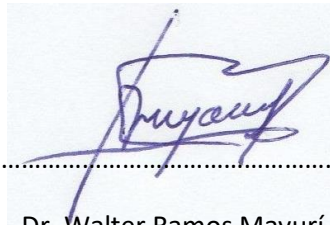
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

**PERÚ – 2018**

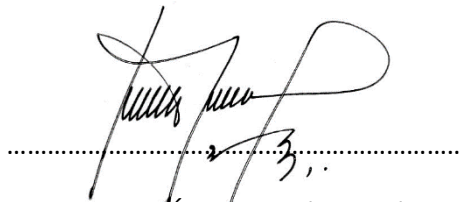
## JURADOS



Dr. Julio Eduardo Diestra Palacios  
Presidente



Dr. Walter Ramos Mayurí  
Secretario



Mg. Miguel Ángel Hernández López  
Vocal

A Dios, por su bendición y presencia en mi vida profesional y familiar.

A mi Madre Martha, por ser una gran luchadora y ejemplo a lo largo de su vida, por su incondicional amor y apoyo en la realización de mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a las autoridades de la Microrred Guadalupe y Puesto de Salud de Cerro Prieto e instituciones afines, del mismo modo a todas las personas que directa o indirectamente dieron sus opiniones, consejos y palabras de aliento prestándome el apoyo respectivo para la culminación de este esfuerzo profesional.

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores Miembros del Jurado:**

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada “Calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018”; con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Ica, agosto del 2018

## ÍNDICE

JURADOS.....	II
AGRADECIMIENTO .....	IV
DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO .....	V
PRESENTACIÓN .....	VI
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT .....	XII
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Realidad problemática .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2 Trabajos previos.....</b>	<b>15</b>
1.2.1 A nivel internacional.....	15
1.2.2 A nivel nacional .....	16
1.2.3 A nivel local.....	17
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema .....</b>	<b>18</b>
1.3.1 Calidad del Servicio de Planificación Familiar .....	18
1.3.2 Satisfacción de la Usuaría .....	21
<b>1.4 Formulación del problema.....</b>	<b>24</b>
1.4.1 Problema general .....	24
1.4.2 Problemas específicos.....	24
<b>1.5 Justificación del estudio .....</b>	<b>24</b>
1.5.1 Conveniencia.....	24
1.5.2 Relevancia social.....	25
1.5.3 Implicancias prácticas .....	25
1.5.4 Valor teórico .....	26
1.5.5 Unidad metodológica .....	27
<b>1.6 Hipótesis.....</b>	<b>27</b>
1.6.1 Hipótesis General.....	27
1.6.2 Hipótesis Específicas .....	27
<b>1.7 Objetivos.....</b>	<b>28</b>
1.7.1 Objetivo general.....	28
1.7.2 Objetivos específicos.....	28
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>29</b>



<b>2.1</b>	<b>Diseño de investigación</b> .....	29
<b>2.2</b>	<b>Variables</b> .....	29
<b>2.2.1</b>	<b>Definición conceptual de la variable 1: Calidad de Atención</b> .....	29
<b>2.2.2</b>	<b>Definición conceptual de la variable 2: Satisfacción del usuario</b> .....	30
<b>2.2.3</b>	<b>Operacionalización de Variables</b> .....	31
<b>2.3</b>	<b>Población y muestra</b> .....	32
<b>2.4</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .....	32
<b>2.4.1</b>	<b>Técnica</b> .....	32
<b>2.4.2</b>	<b>Instrumento</b> .....	33
<b>2.4.3</b>	<b>Confiabilidad</b> .....	34
<b>2.4.4</b>	<b>Validación</b> .....	34
<b>2.5</b>	<b>Métodos de análisis de datos</b> .....	34
<b>2.6</b>	<b>Aspectos éticos</b> .....	34
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	36
<b>3.1</b>	<b>Resultados descriptivos</b> .....	36
<b>3.2</b>	<b>Satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar</b> .....	38
<b>3.3</b>	<b>Contraste de Hipótesis</b> .....	46
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b> .....	52
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	54
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	56
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b> .....	57
<b>ANEXOS</b>	.....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> EDAD.....	36
<b>TABLA 2</b> MEDIDAS DE TENDENCIA ESTÁNDAR.....	36
<b>TABLA 3</b> OCUPACIÓN.....	36
<b>TABLA 4</b> ESTADO CIVIL.....	37
<b>TABLA 5</b> SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDE AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL PUESTO DE SALUD CERRO PRIETO, JUNIO 2018, EN RELACIÓN A DIMENSIONES DE CALIDAD.....	38



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>GRÁFICO 1 GRADO DE INSTRUCCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS.....</b>	<b>37</b>
<b>GRÁFICO 2 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL PUESTO DE SALUD DE CERRO PRIETO DESDE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD.....</b>	<b>39</b>
<b>GRÁFICO 3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL PUESTO DE SALUD DE CERRO PRIETO DESDE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD .....</b>	<b>40</b>
<b>GRÁFICO 4 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL PUESTO DE SALUD DE CERRO PRIETO DESDE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.....</b>	<b>41</b>
<b>GRÁFICO 5 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL PUESTO DE SALUD DE CERRO PRIETO DESDE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD.....</b>	<b>42</b>
<b>GRÁFICO 6 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL PUESTO DE SALUD DE CERRO PRIETO DESDE LA DIMENSIÓN EMPATÍA.....</b>	<b>42</b>
<b>GRÁFICO 7 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL PUESTO DE SALUD DE CERRO PRIETO DESDE LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES.....</b>	<b>43</b>
<b>GRÁFICO 8 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN VS INSATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL SERVICIO E PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL PUESTO DE SALUD CERRO PRIETO .....</b>	<b>45</b>

## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018.

Es un estudio observacional, descriptivo correlacional, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 50 usuarias, seleccionados en forma aleatoria que acuden al consultorio externo de planificación familiar del Puesto de Salud Cerro Prieto de la Micro red Guadalupe – Ica. Se aplicó la encuesta SERVQUAL modificado, para recolectar los datos se componen de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 sobre las percepciones, distribuidos en cinco dimensiones de evaluación de la calidad de los servicios recibidos, cada pregunta tiene un rango de respuestas que va del 1 al 7, siendo 1 la menor calificación y 7 la mayor calificación.

Los resultados de este trabajo muestran un 76,7% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 23,3% de insatisfacción. Dentro de las dimensiones de calidad con mayor satisfacción están la Empatía con 80,13%, seguido de Seguridad con 78,0%, capacidad de respuesta de 77,5%, aspectos tangibles con 76,0% y finalmente la fiabilidad con 72,0%, mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la fiabilidad con un 28,00% de usuarias que no alcanzan sus expectativas refiriéndose a la pregunta 4 sobre la disponibilidad de Historia Clínica para su atención que dificulta la atención a los usuarios mostrando un 36% de usuarias insatisfechas.

Las conclusiones demuestran que los usuarios externos del Servicio de Planificación Familiar en el Puesto de Salud Cerro Prieto están satisfechas con la calidad del servicio en un 76,7% lo que según el método validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio.

*PALABRAS CLAVE: Calidad del servicio, satisfacción, usuario externo, planificación familiar.*

## **ABSTRACT**

The objective of this work is to determine the relationship between the quality of the Family Planning Service and the satisfaction of the external user in the Cerro Prieto - Salas Guadalupe Health Post, June 2018.

This is an observational, descriptive, correlational, cross-sectional study. The sample consisted of 50 randomly selected users who attended the family planning external clinic of the Cerro Prieto Health Post of Micro red Guadalupe - Ica. The modified SERVQUAL survey was applied, in order to collect the data, it was composed of 22 questions about the expectations and 22 about the perceptions, distributed in five dimensions of evaluation of the quality of the received services, each question has a range of answers that goes from 1 to 7, with 1 being the lowest grade and 7 being the highest grade.

The results of this study show 76.7% satisfaction of external users compared to 23.3% of dissatisfaction. Within the dimensions of quality with greater satisfaction are Empathy with 80.13%, followed by Security with 78.0%, response capacity of 77.5%, tangible aspects with 76.0% and finally reliability with 72, 0%, while the variable that determines the highest degree of dissatisfaction is reliability with 28.00% of users who do not meet their expectations, referring to question 4 about the availability of a Clinical Record for their care that makes it difficult to attend to users showing 36% of unsatisfied users.

The conclusions show that the external users of the Family Planning Service in the Cerro Prieto Health Post are satisfied with the quality of service in 76.7%, which according to the method validated for this study is within what is considered adequate for Good service with quality of service.

**KEY WORDS:** Quality of service, satisfaction, external user, family planning.

## **I. INTRODUCCION**

En la actualidad se cuenta con dos criterios relevantes para la administración en salud como son la impresión de confianza y seguridad de alcanzar un servicio esperado por la usuaria, realizándose varias investigaciones, concluyendo que aún es complejo un completo entendimiento.<sup>1</sup>

En mención a los procesos de salud es una de las primordiales tareas el de proporcionar atenciones justas, pertinentes, eficaces y con garantía, siendo la calidad del servicio un principio esencial para asegurar una alta eficiencia.<sup>2</sup>

El servicio básico de salud es el eje de la organización de salud de toda nación y la valoración de la calidad de estas atenciones es el inicio de los avances para promocionar las adecuadas condiciones de salud de los individuos.<sup>3</sup>

El usuario debe obtener un excelente servicio respondiendo a sus necesidades ante una situación inconveniente por lo que llega al servicio. Estableciéndose una adecuada interacción, se producirá la aprobación del punto del usuario, siendo de utilidad para el personal de salud, ya que propiciará comunicación entre ellos, en consecuencia, se atenderá de manera adecuada sobre las necesidades que tiene el usuario.<sup>4</sup>

Siendo la Planificación Familiar un derecho que posee las mujeres, hombres o parejas, ejerciendo sobre su salud sexual y reproductiva, permitiendo la decisión de cantidad de hijos y el espaciamiento adecuado entre embarazos, es necesario contar con los Servicios de Planificación Familiar. Siendo trascendente que los usuarios perciban servicios de atención de calidad de atención, promoviendo la participación activa de mayores usuarios potenciales, rompiendo barreras socioculturales, emocionales que impiden la mayor cobertura posible, por ello es necesario correlacionar sobre calidad de atención de planificación familiar a través de la perspectiva de las usuarias tengan al momento de acudir al Puesto de Salud de Cerro Prieto.

## **1.1 Realidad problemática**

Para analizar calidad de atención de Planificación Familiar en relación con la usuaria a través de su juicio de valoración y actitudes a partir de la atención final del servicio brindado.<sup>5</sup>

Teniendo en cuenta que la Planificación Familiar es la decisión de optar por un número conveniente de hijos o de acuerdo a un lapso de tiempo entre un embarazo y otro, por el cual toda persona tiene derecho a su salud sexual y reproductiva.

Según la Conferencia Mundial de Población en 1974 manifestaron que toda persona como derecho fundamental es libre a decidir a extender el tiempo y la cantidad de hijos, ratificándose en múltiples convenciones y parlamentos en base de derechos humanos de la mujer.<sup>6</sup>

La OMS refiere que la Planificación Familiar proporciona que las familias adopten decisiones razonables respecto a su salud sexual y reproductiva, lo cual permitiría que la mujer alcance metas y oportunidades educativas, sociales.<sup>7</sup>

La Federación Internacional de Planificación Familiar, manifiesta que la atención con calidad produce un vínculo con el usuario que atrae como estrategia en la variedad de métodos y probabilidad de obtener uno de ellos, dependiendo del buen trato, afabilidad y respeto, así como la confiabilidad y orientación y consejería hacia la paciente.<sup>8</sup>

El Ministerio de Salud (MINS) con la estrategia de Salud Sexual y Reproductiva en Planificación Familiar repara que el usuario tiene libre albedrío de elegir cantidad, tiempo e intervalos de hijos y de escoger el método anticonceptivo.<sup>9</sup>

Correspondiente al producto concluido por ENDES (Encuesta Demográfica y de Salud Familiar) 2016, que las mujeres en Edad Reproductiva alcanzaron un 89.9% que utilizaron un método de Planificación Familiar entre los más conocidos.

Siendo las usuarias que no continuaron con un método de Planificación Familiar un 49.9%, usuarias que cambiaron de método 25.5% y por efectos secundario 12,6%. Este resultado nos manifiesta que un mal trato hacia la usuaria o desinformación nos trae como consecuencia la deserción al servicio.<sup>10</sup>

Para que una mujer acuda al servicio de Planificación Familiar tiene que vencer muchas barreras y prejuicios sociales, culturales en la cual salga satisfecha de los resultados obtenidos según su percepción de la usuaria se lograra identificar dimensiones de calidad tanto en; comodidad de los ambientes e infraestructura adecuada, ventilación, privacidad, orden, limpieza, trato del personal de salud. Por lo que al realizar este trabajo se espera lograr identificar los obstáculos en la calidad de los servicios de Planificación Familiar y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de Cerro Prieto para adoptar acciones pertinentes que garantice una calidad de atención con satisfacción del usuario.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 A nivel internacional**

González, (2014) tesis de maestría, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Su objetivo: Reconocer los niveles de satisfacción de los pacientes con la atención recibida en el consultorio de salud sexual y reproductiva, ubicado en el CAPS “Dr. Edgard Acuña” -Catamarca. Capital, durante los últimos tres meses de 2012. La muestra fue de 96 mujeres. Tipo de investigación Cuantitativo. De nivel descriptivo de corte transversal. Entre las técnicas seleccionada es la *encuesta* se utilizó el cuestionario. El estudio Concluye con los resultados que las pacientes satisfechas fueron de 76.7%, la afluencia de atención un 54.5% fue buena, con respecto el tiempo de espera 71.1%, en relación a privacidad 94.9%. Lo que se determina en esta investigación que estas pacientes atendidas en el consultorio de Salud Sexual y Reproductiva refirieron estar satisfechas. <sup>11</sup>

Urbina–Pérez–Gómez (2016) tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Su objetivo: Definir el criterio de las usuarias acerca del servicio de Planificación Familiar, Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateare, II semestre 2015. Población de 250 usuarias, muestra 69 usuarias, tipo de investigación: cuantitativo; De nivel descriptivo de corte transversal. Entre las técnicas seleccionadas se utilizó la Encuesta

de observación directa. El estudio concluye el tiempo de espera fue de 52% en 45 minutos, en relación al mobiliario adecuado que cumplieron con sus expectativas fue de 58%, según su empatía con el personal 58%,

En relación al ambiente, infraestructura y comodidad cumpliendo con lo esperado, lo mismo con la labor del personal de salud, obteniendo como resultado usuarias decidan por un método idóneo y disfrutar de una vida sexual saludable con un periodo intergenésico largo. <sup>12</sup>

De León (2017) tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Objetivo: Especificar el grado de satisfacción de las usuarias de los servicios de Planificación Familiar de los Centros de Salud Momostenango y San Andres Xecul, ambos del Departamento Totonicapán. Población de 83 y 45 en cada una, asimismo en la muestra de 67 y 40 usuarias en ambos lugares, tipo de investigación: cuantitativo; De nivel descriptivo, corte Transversal; Entre los instrumentos seleccionadas fue la entrevista transversal. El estudio concluye que la información sobre planificación familiar es de 100% y 85% tanto para los Centros de Salud respectivamente, así como también utilizan 62.7% y en el otro establecimiento 87.5% y en cuanto al tiempo del uso es de 32.8% y de 42.5%, a nivel de satisfacción en 100% y 75% El Estudio da el resultado que utilizaron métodos modernos y de corto plazo, así como el nivel de satisfacción de la información recibida en ambos. <sup>13</sup>

### **1.2.2 A nivel nacional**

Redhead (2013) tesis de maestría Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima – Perú. Objetivo: Definir la correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario del establecimiento de salud Miguel Grau de Chaclacayo, en el año 2013. Población de 19417 usuarias, muestra 317 usuarias, tipo de investigación: cuantitativo; de nivel transversal descriptivo correlacional; entre las técnicas seleccionadas fue encuesta SERVQUAL (Quality Service). Se concluyó en cuanto a los servicios de factores se obtuvo entre 55% al 66% que fueron el mayor porcentaje en relación a su

nivel de calidad regular. Todos tuvieron una correlación directa y significativa en cuanto a las dimensiones de calidad. <sup>14</sup>

Ponce – Santillán (2014) tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo – Lima – Perú. Objetivo: Resolver la concordancia que existe entre los factores sociodemográficos y el grado de satisfacción de las pacientes del servicio de Planificación Familiar del Centro Materno Infantil San José – Villa El Salvador 2014, muestra 112 usuarias de 18 a 47 años, tipo de investigación: cuantitativo; de nivel descriptivo correlacional, transversal. Entre las técnicas seleccionadas fue encuesta SERVQUAL. Se concluyó: que el 78.5% de las usuarias eran continuadoras, en cuanto a satisfacción fue de 48.2%, en relación a la insatisfacción de los factores sociodemográficos alcanzo 48.2%. Este estudio resolvió que según la edad comprendida entre 26 y 30 años dio un resultado de 38.8% de satisfacción siendo solo la diferencia de 0.8% de insatisfacción. <sup>15</sup>

Chávez (2016) tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. Objetivo Precisar el grado de percepción de la calidad de atención en el Servicio de Planificación Familiar según los usuarios en el 2016, muestra 86 usuarias, tipo de investigación: cuantitativo; de nivel descriptivo corte transversal. Entre las técnicas seleccionadas fue encuesta SERVPERF. Se concluyó: con una calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF alrededor de 88.75 % y 93.75% de percepción de las usuarias del servicio de Planificación Familiar en relación a las dimensiones de la calidad. <sup>16</sup>

### **1.2.3 A nivel local**

Custodio – Rojas – Hernández (2017) Revista Médica Panacea. Objetivo Detallar la percepción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica en Febrero-Marzo del 2017, muestra 130 usuarios, tipo de investigación: cuantitativo; de nivel observacional descriptivo tipo transversal. Entre las técnicas seleccionadas fue encuesta SERVQUAL. Se concluyó: Se halló un resultado de insatisfacción de 60.8%, entre las



dimensiones de mayor porcentaje fue la de respuesta rápida de 62.3% a diferencia de seguridad 46.9%. Este estudio no tuvo significancia estadística en relación a factores sociodemográficos con la satisfacción global.<sup>17</sup>

Alejo (2016) tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo, Ica – Perú. Objetivo Establecer el grado de Satisfacción del paciente de acuerdo con las dimensiones de Calidad del Servicio del Puesto de Salud Pariña Grande en el mes de setiembre del 2016, muestra de 89 usuarios, tipo de investigación: Cuantitativa No Experimental con un diseño descriptivo simple y prospectivo, de corte transversal. Con técnica de observación directa; cuyo instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL. Cuyos resultados fueron el 86% de pacientes satisfechos y 14 % de pacientes insatisfechos de atención recibida, concluyéndose que el Puesto de Salud de Pariña ofrecen servicios de salud de óptima calidad.<sup>18</sup>

Arizola (2016) Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo, Ica – Perú. Objetivo Establecer la percepción del paciente en la atención del Banco de Sangre de acuerdo a las dimensiones de calidad en el Hospital Regional de Ica, noviembre de 2016, La muestra de 162 usuarios. Tipo de investigación: descriptivo simple, de tipo no experimental. Se utilizo la encuesta de satisfacción SERVQUAL. Cuyos resultados sobre la percepción de calidad del 76%, Concluyéndose que el nivel de satisfacción del paciente es adecuado, asimismo planteara acciones de corrección para continuas mejoras cuyo fin es la optimización de los servicios.<sup>19</sup>

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Calidad del Servicio de Planificación Familiar**

Avedis Donabedian, considerado “Padre de la calidad de la atención en salud” manifiesta que la Calidad es la “obtención del mayor beneficio posible de la atención, que implica la reducción de riesgos para el usuario” además refiere que la atención interpersonal se establece por el nivel de inclinación a valores, expectativas y necesidades de los usuarios.<sup>20</sup>



Córdova V. menciona que la naturaleza y significancia de la calidad es compleja y de diversas dimensiones que convergen términos desde la efectividad hasta acreditación.<sup>21</sup>

Siendo muy complejo la medición de la calidad del servicio en establecimientos de salud, por lo que la experiencia de la usuaria decide el nivel de calidad que ofrece los servicios de salud.<sup>22</sup>

El Ministerio de Salud (MINSA) en el marco de la Atención Integral la satisfacción sobre lo que espera la usuaria, requiriendo énfasis, por lo tanto es necesario y urgente adoptar medidas pertinentes para cubrir las expectativas de las usuarias que reciben el servicio de Planificación Familiar considerado este servicio de un establecimiento de salud donde se realiza una serie de actividades, procedimientos e intervenciones dirigidas a hombres y mujeres, parejas en edad reproductiva, por las cuales se informa, orienta, aconseja y prescribe y provee métodos anticonceptivos, siendo así que las usuarias ejercen su derecho a decidir la cantidad de niños y periodos de gestación espaciados disfrutando de su sexualidad.<sup>23</sup>

#### **Dimensiones de la Calidad del servicio:**

Según la metodología del SERVQUAL de **Zeithaml, A. Parasuraman, y Leonard L. Berry, en (1988)**, esta metodología está basada en 5 dimensiones:<sup>24</sup>

#### **Fiabilidad o Confianza:**

La fiabilidad es un determinante de certeza de afirmar lo idóneo en beneficio de las metas con las competencias que tiene la institución para desarrollar la prestación un servicio de salud manera exacta y metódica, digno de confianza y conforme a lo ofrecido, dependiendo de los turnos, planificación de consultas, consejería o sugerencias al usuario.<sup>25</sup>

El efecto de reconocer los problemas o reducir los errores, investigar medidas que ayuden a remediar e intervenir en componer, con la optimización de recursos con aplicación de la tecnología y adiestramiento del personal.



**Capacidad de Respuesta:**

Son las destrezas, actitudes y voluntad que poseen los proveedores para brindarles una atención inmediata de requerimiento de necesidades del usuario en un momento oportuno con buena aptitud para servir de manera rápida.<sup>25</sup>

**Empatía:**

Es la cualidad o destrezas, inclinación del personal de salud a reconocer y comprender las necesidades de una persona en particular desde sus emociones y poniéndose en su lugar, de manera personalizada en la atención brindada, <sup>25</sup> que permita mejorar la disposición recíproca de sentimiento de comprensión y comunicación.

Además de cumplir con mejorar las necesidades de otro usuario con la función de motivación que permite a través de la información la manera de valorar el beneficio de las demás personas. Una persona es empática al escuchar atentamente a los demás y es capaz de comprender sus emociones al estar dispuesto en encontrar solución a los problemas presentados, siendo necesario para mejorar las relaciones interpersonales

**Aspectos Tangibles:**

Son los aspectos y condiciones relacionados al entorno físico, equipamiento, recurso humano, material de información, limpieza y confort disponible que el usuario observa para su atención del servicio de salud.<sup>25</sup> Los cuales los usuarios usan para valorar la calidad del servicio recibido

**Seguridad:**

Es compromiso y garantía, en relación a las competencias, actitudes y adecuadas atenciones del personal de salud demostrando pericia, cortesía, habilidad comunicativa que incentiva en el usuario certeza y confiabilidad donde puedan señalarnos lo que espera y así la persona brinde el apoyo requerido.<sup>25</sup>

### **1.3.2 Satisfacción de la Usuaría**

Es la acción que la paciente de manera racional o por conocimiento logra cubrir sus expectativas y necesidades para la obtención de su bienestar, según el momento que acude al servicio de salud relacionado con lo esperado después de la atención recibida.<sup>26,27</sup>

Asimismo, es una manifestación correlacionada con situaciones concretas que inciden en la calificación positiva por la impresión de la usuaria, haciendo hincapié en la certeza de necesidades y expectativas alcanzadas por la usuaria, luego de recibir una atención.

28, 7

#### **Los Niveles de Satisfacción** <sup>29</sup>

Los usuarios perciben alguno de los 3 niveles de satisfacción:

##### **Insatisfacción**

Se genera cuando la capacidad de un producto o servicio ofrecido no alcanza las exigencias y lo que espera recibir el usuario a través de la percepción

##### **Satisfacción**

Se genera cuando la capacidad de un producto o servicio ofrecido reúne las exigencias y lo que espera recibir el usuario a través de la percepción

##### **Complacencia**

Se genera cuando la capacidad de un producto o servicio ofrecido sobrepasa las exigencias y lo que espera recibir el usuario a través de la percepción

Sujeto al grado de satisfacción del usuario, se puede saber el nivel de lealtad al servicio que brinda una entidad. Así tenemos tales situaciones:

Un usuario insatisfecho cambiara de manera instantánea (deslealtad condicionada por el establecimiento de salud)

Un usuario satisfecho permanecerá leal, solamente cuando consiga otro mejor servicio (lealtad condicionada)



Un usuario complacido será leal a una atención al sentir inclinación emotiva que sobrepase a una tendencia racional. Por ello las entidades ofrecen a sus usuarios mayores servicios o productos por encima de sus promesas.

### **Percepción de la Usuaría**

Es la conciencia e impresión que tiene la usuaria relacionada con la calidad y el servicio de atención recibida.<sup>29</sup>

Además, se asocia desde el enfoque interior del usuario según su valoración de la atención que recibe.<sup>30, 31</sup>

Según los investigadores Berry, Parasuraman, Zeithaml mencionaron que la calidad de servicio desde la perspectiva de la usuaria es el producto de contrastes ante los deseos que espera la usuaria en la atención recibida.<sup>24</sup>  
(24)

**Expectativas** es el resultado de lo que la usuaria espera recibir al cual le da un uso y valor, en relación a los siguientes:

- Referente a un servicio que ofrece una entidad y su beneficio
- Vivencias de la usuaria
- Valoración de otros usuarios
- Servicios de otras entidades

Las instituciones deben ofrecer servicios cubriendo lo que espera recibir la usuaria, para evitar insatisfacción como controlar y observar con frecuencia lo que espera la usuaria de los servicios brindados para precisar:

- Si cumplirá con lo ofertado según lo que espera la usuaria
- Si logra asemejarse lo que espera la usuaria de otros establecimientos

Si es semejante con lo esperado por usuaria promedio.<sup>32</sup>

### **Orientación**

Es un método individual o en pares para guiar sobre medidas preventivas promocionales de salud reproductiva y planificación familiar.<sup>33</sup>

### **Consejería**

Es una manera de apoyar e informar a la usuaria a adoptar medidas espontáneamente al conocer sobre su fertilidad en base a conocimientos



completos y con certeza sin alguna incertidumbre que surgiera acerca de los métodos anticonceptivos mencionando lo beneficioso y posibles efectos adversos, seguridad y riesgo como posibles fallas en el incorrecto uso de los mismos para la opción del usuario(a) a tomar decisiones adecuadas de acuerdo a su libre elección respetando lo elegido para espaciar o restringir su fecundidad sin inducción a algún método en particular y finalmente se encuentre conforme con lo elegido.<sup>33</sup>

**Servicio de planificación familiar** es el lugar donde se brinda la atención en un ambiente privado mediante los procedimientos de un personal profesional adiestrado y capacitado en el manejo de la orientación/consejería

### **Métodos Anticonceptivos**

Es una manera de prevenir la fecundación mediante una correcta información ya sea de insumos o procedimientos educativos, siendo gratuito en los establecimientos de salud públicos. Entre ellos están los temporales y definitivos

#### **Temporales:**

- Métodos de abstinencia:
- Billings o del moco cervical.
- Del ritmo o de la “Regla”.
- Método de los días fijos o método del collar.
- Método de lactancia amenorrea (MELA).
- Métodos de barrera.
- Preservativo o condón.
- Hormonales combinados. Píldoras.
- Hormonales de sólo progestágenos.
- Inyectables de tres meses.
- Dispositivos intrauterinos.

#### **Permanentes:**

- Bloqueo tubario bilateral. - Vasectomía.

### **Anticoncepción Oral de Emergencia.**

- Combinados. - Solo progestágeno.<sup>33</sup>

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre dimensión de la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre dimensión de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre dimensión de la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre dimensión de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **1.5.1 Conveniencia**

El presente estudio servirá para contribuir a las mejoras en algunas imperfecciones en relación a la calidad de la atención o del beneficio que logran los usuarios del Puesto de Salud de Cerro Prieto en el Servicio de

Planificación Familiar, por lo que será útil el aporte de la valoración desde el punto de vista del usuario para lograr su satisfacción como un reto profesional para el personal y desarrollar medidas en mejorar en habilidades y destrezas que está inmerso en el presente estudio información por lo que tiene el acceso directo al paciente ya que se labora en ese lugar, Siendo necesario el presente estudio en el servicio de planificación familiar en el Puesto de Salud de Cerro Prieto para tomar conciencia sobre la importancia de la satisfacción de la usuaria. Por tanto es importante ya que será para la atención en el servicio de planificación familiar y evaluar los indicadores para ofrecer mejores servicios.

### **1.5.2 Relevancia social**

A través de los resultados alcanzados con el presente estudio beneficiara a todos los usuarios que reciben el servicio de Planificación Familiar del Puesto de Salud Cerro Prieto por lo que accede mejoras en el momento de la atención a la usuaria, familia, comunidad en la oferta de los diversos métodos en mejora de la calidad de vida y sexual de los usuarios. Así como brindará mayor conocimiento y discernimiento en los usuarios en la decisión de la cantidad y espaciamiento del número de hijos con ofertas de servicios a través de medición de calidad de la atención planificación familiar según la satisfacción de la usuaria, esto se reflejaría en una respuesta hacia un modelo de calidad que contribuiría a implementar acciones, prácticas y políticas adecuadas en relación de la calidad y satisfacción de las usuarias en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018. <sup>34</sup>

### **1.5.3 Implicancias prácticas**

A través de la presente investigación los resultados obtenidos permitirán al personal encargado del Servicio de Obstetricia proponer mejoras y acciones pertinentes que permitan la intervención de los diversos aspectos según el estado situacional diagnosticado como debilidades, asimismo la validación de experiencias positivas del servicio prestado y sirvan de paradigmas de buenas prácticas desarrolladas en otros servicios. Se mejora más la relación





obstetra usuario con efectividad. Por lo cual, ayudara en las adecuadas prácticas de atención en salud, a través del empleo de aspectos prioritarios sobre teoría de calidad que posea el personal de salud y la significación de poseer entereza para asumir logros que permitan al que investiga realice el balance de distintos criterios de acuerdo a la validez de la realidad, operatividad y ejecución de las entidades que prestan servicios de salud y la satisfacción del usuario después de recibido el servicio orientando a consecuencias positivas.

Actualmente los aspectos relacionados con la calidad del servicio son de mucha significancia siendo relevante no solo para establecimientos del sector público sino como sectores privados.

#### **1.5.4 Valor teórico**

Dentro del marco de la “Política Nacional de Calidad en Salud” en el párrafo que corresponde la Satisfacción del paciente menciona:

La Satisfacción del paciente es la señal más utilizada y que se manifiesta en una opinión de la usuaria sobre el servicio recibido

La información producida del presente estudio nos ayudara a conocer la relación de lo que espera la usuaria al acudir al servicio de Planificación Familiar del Puesto de Salud Cerro Prieto y lo que realiza el personal para atender y corresponder y de manera concluyente evaluar si son las idóneas. Son escasos los estudios a nivel nacional y no evidenciándose algún registro de antecedentes de investigación con similar punto de vista al menos a nivel local acerca de la calidad del servicio de Planificación Familias de acuerdo a la metodología SERVQUAL, los resultados nos ayudaran a valorar sobre la calidad del servicio en relación a la satisfacción del usuario. Teniendo en cuenta que si se brinda una buena atención ganaríamos una usuaria continuadora y satisfecha, la usuaria a través de lo que percibe los ambientes e infraestructura de un servicio recibido, es percibida a través de lo concreto específicamente, así como lo que manifiesta a través de sus reacciones emotivas. Como consecuencia será expresado con la

satisfacción que se logró. Además, se entiende que calidad del servicio se expresa mediante la evaluación de aspectos interiorizados por la percepción de los pacientes cuando reciben la atención en salud, comprendiendo diversos aspectos que logran cubrir lo que espera y requiere contribuyendo a su beneficio.

### **1.5.5 Unidad metodológica**

El presente Estudio se basó en el modelo SERVQUAL modificado, aplicándose las cinco dimensiones que presenta, utilizando la técnica encuesta, el instrumento cuestionario, con tipo escala de Likert, en donde se incluyen 22 preguntas serán para coleccionar información de la calidad del servicio de Planificación Familiar en relación de la satisfacción de los usuarios, cuya muestra es representativa de las usuarias que reciben la atención en Planificación Familiar del Puesto de Salud Cerro Prieto. Esta investigación, utilizo instrumentos validados y adecuados a nuestra realidad y esperando que aporte a investigaciones futuras.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

Existe relación significativa entre dimensión de la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

Existe relación significativa entre dimensión de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

Existe relación significativa entre dimensión de la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

Existe relación significativa entre dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

Existe relación significativa entre dimensión de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre dimensión de la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

Identificar la relación que existe entre dimensión de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

Identificar la relación que existe entre dimensión de la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

Identificar la relación que existe entre dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

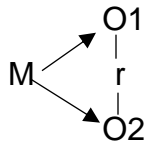
Identificar la relación que existe entre dimensión de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

El estudio es observacional, descriptivo correlacional, de corte transversal.

El diagrama para un diseño correlacional es:



Donde:

M : Muestra de estudio

O1 : Medición de la variable 1 (única aplicación)

R : Relación entre variable 1 y variable 2

O2 : Medición de la variable 2 (única aplicación)

### 2.2 Variables

#### V1 CALIDAD

##### 2.2.1 Definición conceptual de la variable 1: Calidad de Atención

Se refiere a contrastar las expectativas que recibe y lo que percibe a través de la recepción del servicio, por medio de la estimación mental que tiene el usuario. Fin importante para decidir por parte de los proveedores sobre lo que esperan lograr del servicio; así también es el nivel de percepción que tiene el usuario a través de la experiencia, siendo consecuencia la satisfacción de coberturas de necesidades que al final otorga una relación a la valoración de la calidad.<sup>35</sup>

## V2 SATISFACCION

### **2.2.2 Definición conceptual de la variable 2: Satisfacción del usuario**

Es la confianza que tiene el usuario al cubrir necesidades en relación a la diferencia de lo que espera y recibe de un servicio, siendo una valoración individualizada de percepción del usuario en correlación de uso de un servicio intangible, proporcionando satisfacción a respuestas emotivas.<sup>36, 37</sup>

### 2.2.3 Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CALIDAD DE ATENCION EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR	Es el conjunto de acciones más idóneas de abordaje, consejería, prescripción cuya finalidad es de brindar insumos e información completa sobre Planificación Familiar y el usuario logre su satisfacción al finalizar el servicio recibido	La técnica encuesta con el modelo SERVQUAL modificado para medir la satisfacción del usuario externo en la calidad de servicio. Este instrumento consta de 22 ítems para evaluar las dimensiones de la calidad de atención del servicio en el servicio de Planificación Familiar.	Fiabilidad (01 al 05)	1. Orientación adecuada para llegar al consultorio. 2. Atención en el horario programado. 3. Respeto por el orden de llegada para recibir la atención. 4. Historia clínica disponible 5. Horario de atención conveniente	Ordinal
			Capacidad de respuesta (06 al 09)	6. Tiempo de espera adecuado para la atención 7. Rápida entrega del método anticonceptivo 8. Facilidad de entrega de método anticonceptivo 9. Accesibilidad a la entrega del método anticonceptivo	
			Seguridad (10 al 13)	10. Privacidad durante su atención 11. Profesional brinda información clara 12. El profesional resuelve dudas o preguntas en tiempo necesario. 13. El profesional de salud que atiende inspira confianza	
			Empatía (14 al 18),	14. Trato con amabilidad, respeto y paciencia. 15. El profesional de salud muestra interés en la consulta 16. Lenguaje comprensible en su atención 17. Usuario comprende la explicación brindada por el profesional de salud: insumos, dosis y efectos adversos 18. Información sobre las próxima cita a acudir	
			Elementos tangibles (19 al 22).	19. Buena señalización que facilita y ubicación del consultorio 20. Profesionales de salud suficiente para informar y orientar a pacientes 21. Suficientes métodos anticonceptivos necesarios para su atención 22. Consultorio y la sala de espera limpios y cómodos	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Es el nivel de logro alcanzado por el usuario externo en relación de las expectativas de la atención recibida en el servicio de Planificación Familiar involucrando a las diferentes dimensiones de calidad	Se mide mediante el cuestionario de percepciones y expectativas a través de la escala de Likert que será calificada con puntajes de 1 al 7.	Insatisfecho (-) <40%	1= Totalmente insatisfecho 2= insatisfecho 3= Parcialmente insatisfecho 4= ni satisfecho, ni insatisfecho	
			Satisfecho (+) >60%	5= Parcialmente satisfecho 6= Satisfecho 7= Totalmente satisfecho	

## **2.3 Población y muestra**

**POBLACIÓN:** Estuvo conformada por las usuarias en edad reproductiva que acuden al servicio de planificación familiar del Puesto de Salud de Cerro Prieto, durante el año pese que no ha terminado el año.

**MUESTRA:** Estuvo conformada por 50 usuarias que concurren al servicio de planificación familiar durante el mes de junio del año 2018, que cumplen los criterios de inclusión.

### **CRITERIOS DE SELECCIÓN:**

#### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN:**

- ❖ Usuarias que acuden al servicio de planificación familiar edades (15 y 49 años)
- ❖ Usuarias continuadoras en un tiempo mínimo de 6 meses del servicio de planificación familiar que acudieron por algún método anticonceptivo.
- ❖ Usuarias que aceptaron libremente a participar de la investigación y firme el consentimiento informado.

#### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:**

- ❖ Usuarias que no acepten responder la encuesta según corresponda la investigación
- ❖ Usuarias que acudieron al servicio de planificación familiar con problemas de salud mental.
- ❖ Usuarias que luego de haber aceptado formar parte de la investigación, después desistan.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

Se aplicó la técnica encuesta a través de unas preguntas en base a SERVQUAL a las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar del Puesto de Salud de Cerro Prieto.

Para la medición de la variable de estudio se utilizó el instrumento cuestionario la técnica de la encuesta, pregunta basado en (SERVQUAL modificado)

Considerando para reunir la información de modo preciso sobre la muestra seleccionada, anónima. Para Hernández *et al.* (2010) la encuesta es una estructura organizada que proporciona un modelo para realizar y describir una serie de modas, posiciones, pensamientos, criterios de una población, observado a través de una muestra de ella. En referencias bibliográficas la encuesta es considerada como un procedimiento de valoración de cantidad, que recoge a través de preguntas, información sobre un grupo elegido de individuos.

#### **2.4.2 Instrumento**

El instrumento fue el cuestionario SERVQUAL modificado, consta de tres secciones:

La primera sobre expectativas que tiene el usuario, tiene 22 preguntas

La segunda sobre percepción que tiene el usuario, tiene 22 preguntas

Entre estas dos mencionadas se cuantifico la evaluación de calidad de atención en relación a sus cinco dimensiones:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Además, se utilizó la escala de Likert con puntaje del 1 – 7 de la siguiente manera:

1= Totalmente insatisfecho

2= insatisfecho

3= Parcialmente insatisfecho

4= ni satisfecho, ni insatisfecho

5= Parcialmente satisfecho



6= Satisfecho

7= Totalmente satisfecho

El puntaje total que se obtuvo de la diferencia entre las preguntas de percepciones y expectativas fue categorizado en “Muy insatisfecha”, “Insatisfecha”, “Satisfecha” y “Muy satisfecha” con los siguientes puntos de corte respectivamente (0-25%), (26 – 50%), (51 – 75%), (76 – 100%). (Anexo 2)

### **2.4.3 Confiabilidad**

La confiabilidad de la encuesta fue mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con un valor de  $\alpha = 0,89$  en la sección de Expectativas y un valor de  $\alpha = 0,98$  en la sección de Percepciones, dando como conclusión una muy buena confiabilidad efectuándose en el Perú, en otros estudios.<sup>38</sup> (Anexo 3)

### **2.4.4 Validación**

El instrumento no requiere validación, y se efectuó en Perú.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Después de la recopilación de la información recogida de los cuestionarios fueron sistematizados a través de una base de datos que se elaboró en una hoja de cálculo de Excel, los datos o resultados que arrojarán serán presentados en tablas y gráficos, porcentajes de lo más general a lo más específico de acuerdo a las variables y dimensiones.

## **2.6 Aspectos éticos**

Para la realización de la investigación se consideró la autorización del jefe de la microred Guadalupe asimismo se consideró principios de ética biomédica Beauchamp y Childress<sup>39</sup> como son:

Principio de autonomía: A través del respeto al usuario en toma de sus decisiones, una vez brindado la información completa sobre los procesos, suscribieron la carta de consentimiento informado (Anexo 1)

Principio de beneficencia: Cuyo estudio que se ejecuto tiene el fin de beneficio para los usuarios.

Principio de no maleficencia: sin algún riesgo a los procedimientos de las acciones.

Principio de justicia: Se resguardo de manera justa sus derechos básicos como participantes, siendo la recopilación de información de absoluta reserva manteniéndose el anonimato de las participantes

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados descriptivos

##### DATOS GENERALES

**Tabla 1** Edad

Intervalos de edad	Frecuencia	Porcentaje
15-19	4	8
20-24	17	34
25-29	6	12
30-34	12	24
35-39	8	16
40-44	3	6
	50	100

Fuente: Propia de la investigadora

#### Interpretación

En la tabla se muestra que el intervalo de edad de 20 – 24 tiene un mayor porcentaje (34.0%) y el intervalo de edad de 40 – 44 tiene un mínimo porcentaje (6.0%).

**Tabla 2** Medidas de tendencia estándar

Estadísticos	Edad
Promedio	27,9
Mediana	27,5
Moda	22
Desviación Estándar	6,741
Mínimo	18
Máximo	42

Fuente: Propia de la investigadora

**Tabla 3** Ocupación

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Ama de Casa	37	74
Estudiante	2	4
Trabaja	11	22
	50	100

Fuente: Propia de la investigadora

### Interpretación

En la tabla se muestra que la ocupación ama de casa tiene un mayor porcentaje (74.0%) y la ocupación de estudiante tiene un mínimo porcentaje (4.0%).

**Tabla 4** Estado Civil

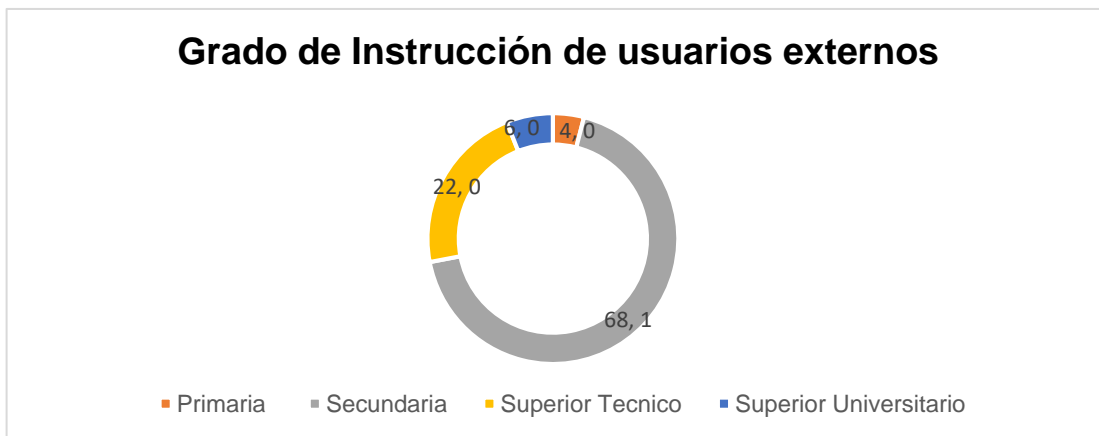
Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casada	10	20
Conviviente	29	58
Soltera	11	22
	50	100

Fuente: Propia de la investigadora

### Interpretación:

La siguiente tabla nos muestra que un 58% de las encuestadas respondieron que su estado civil es conviviente.

**Gráfico 1**



### Interpretación:

El 68,1% de las encuestadas respondieron que tienen un grado de instrucción de secundaria, en tanto en un porcentaje menor del 6% tienen un grado de instrucción superior universitario.

### 3.2 Satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar

**Tabla 5** Satisfacción de las usuarias que acude al Servicio de Planificación Familiar en el Puesto de Salud Cerro Prieto, Junio 2018, en relación a dimensiones de calidad

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
<b>P1</b> El personal de informes orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en planificación familiar	35	70	15	30
<b>P2</b> El profesional de salud atiende en el horario programado (8:00 –13:00 y 14:00 – 17:00)	40	80	10	20
<b>P3</b> Su atención en planificación familiar se realiza respetando la programación y el orden de llegada	36	72	14	28
<b>P4</b> Su historia clínica se encuentra disponible para su atención en planificación familiar	32	64	18	36
<b>P5</b> El horario de atención en planificación familiar es conveniente para usted	37	74	13	26
<b>Fiabilidad</b>	<b>180</b>	<b>72</b>	<b>70</b>	<b>28</b>
<b>P6</b> El tiempo de espera para la atención en planificación familiar es adecuado	37	74	13	26
<b>P7</b> La entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio es rápida	39	78	11	22
<b>P8</b> La entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio es fácil	39	78	11	22
<b>P9</b> La entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio es accesible	40	80	10	20
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>155</b>	<b>77,5</b>	<b>45</b>	<b>22,5</b>
<b>P10</b> Se respeta su privacidad durante su atención en planificación familiar	44	88	6	12
<b>P11</b> El profesional de salud brinda información clara acerca de los métodos de planificación familiar	38	76	12	24
<b>P12</b> El profesional de salud brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta	35	70	15	30
<b>P13</b> El profesional de salud que atiende inspira confianza	39	78	11	22
<b>Seguridad</b>	<b>156</b>	<b>78</b>	<b>44</b>	<b>22</b>
<b>P14</b> El profesional de salud trata con amabilidad, respeto y paciencia	42	84	8	16
<b>P15</b> El profesional de salud que atiende muestra interés en la consulta de planificación familiar	39	78	11	22
<b>P16</b> El profesional de salud utiliza un lenguaje comprensible	39	78	11	22
<b>P17</b> Usted comprenda la explicación que le brinda el profesional de salud: insumos, dosis y efectos adversos	38	76	12	24
<b>P18</b> El profesional de salud programe adecuadamente la próxima cita en el carnet	43	86	7	14
<b>Empatía</b>	<b>201</b>	<b>80,4</b>	<b>49</b>	<b>19,6</b>
<b>P19</b> Hay buena señalización para llegar a los consultorios de planificación	36	72	14	28
<b>P20</b> El consultorio de planificación familiar cuenta con el personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	40	80	10	20
<b>P21</b> El consultorio de planificación familiar cuenta con suficientes métodos anticonceptivos para su atención	36	72	14	28
<b>P22</b> El consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos	40	80	10	20
<b>Aspectos Tangibles</b>	<b>152</b>	<b>76</b>	<b>48</b>	<b>24</b>
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	<b>844</b>	<b>76,7</b>	<b>256</b>	<b>23,27</b>

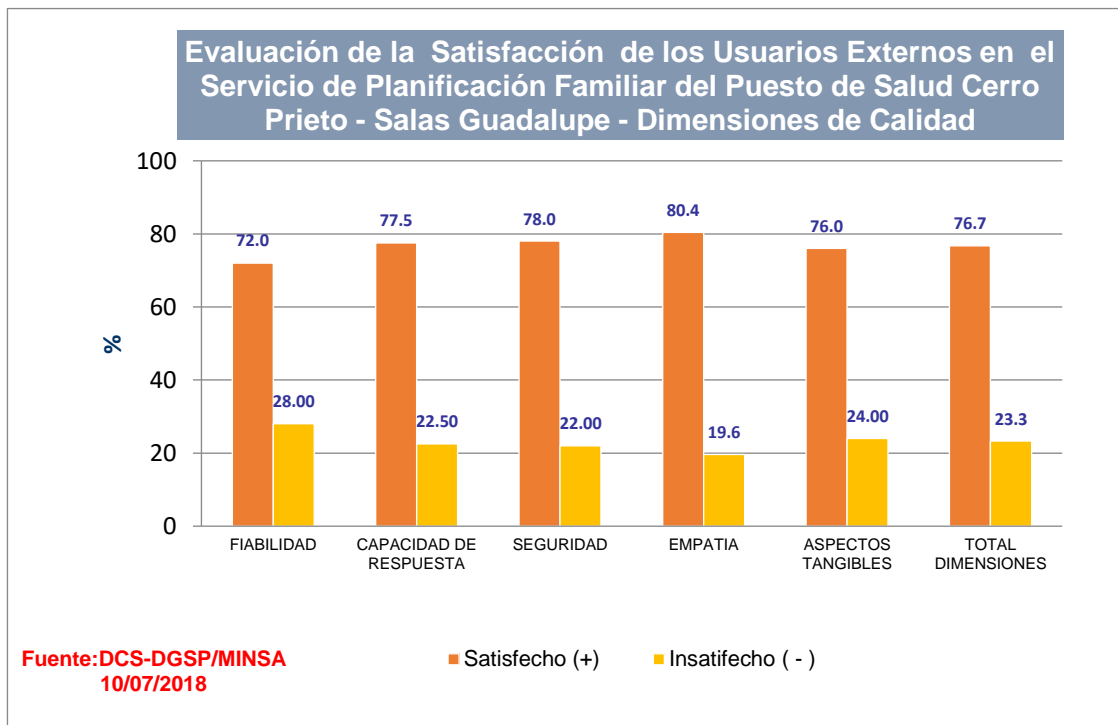
Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	72,0	28,00
CAPACIDAD DE RESPUESTA	77,5	22,50
SEGURIDAD	78,0	22,00
EMPATIA	80,4	19,6
ASPECTOS TANGIBLES	76,0	24,00
<b>TOTAL DIMENSIONES</b>	<b>76,7</b>	<b>23,3</b>

### Interpretación:

En la tabla podemos observar que la dimensión de empatía tiene el mayor porcentaje (80.4 %), y la dimensión fiabilidad un menor porcentaje (72%) en relación a la satisfacción (+), asimismo en relación a la insatisfacción (-) existe un mayor porcentaje (28%) en la dimensión fiabilidad y menor porcentaje (19.6%) en la dimensión empatía.

Además del % de Satisfacción en relación a la totalidad de las dimensiones es de 76,7 Vs Insatisfacción en relación de las dimensiones es de 23.3.

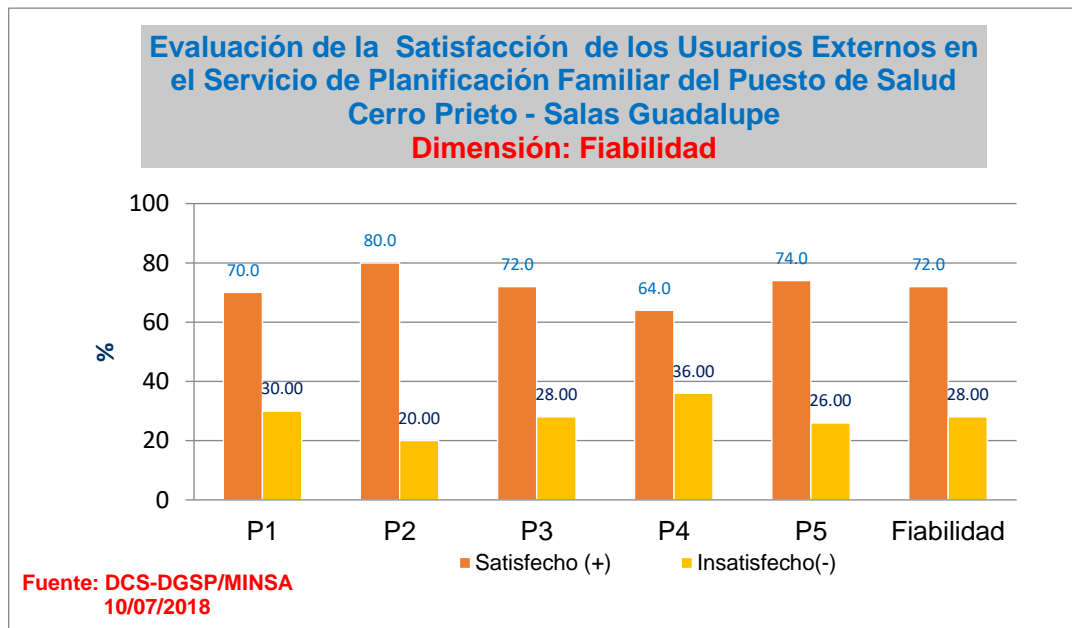
**Gráfico 2**



**Interpretación:**

En el grafico podemos observar en referencia a las dimensiones de la Calidad con mayor satisfacción están la Empatía con 80,13%, seguido de Seguridad con 78,0%, capacidad de respuesta de 77,5%, aspectos tangibles con 76,0% y finalmente la fiabilidad con 72,0%, mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la fiabilidad con un 28,00% de usuarias que no alcanzan sus expectativas refiriéndose a la pregunta 4 sobre la disponibilidad de Historia Clínica para su atención que dificulta la atención a los usuarios mostrando un 36% de usuarias insatisfechas. Los resultados muestran un 76,7% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 23,3% de insatisfacción.

**Gráfico 3**

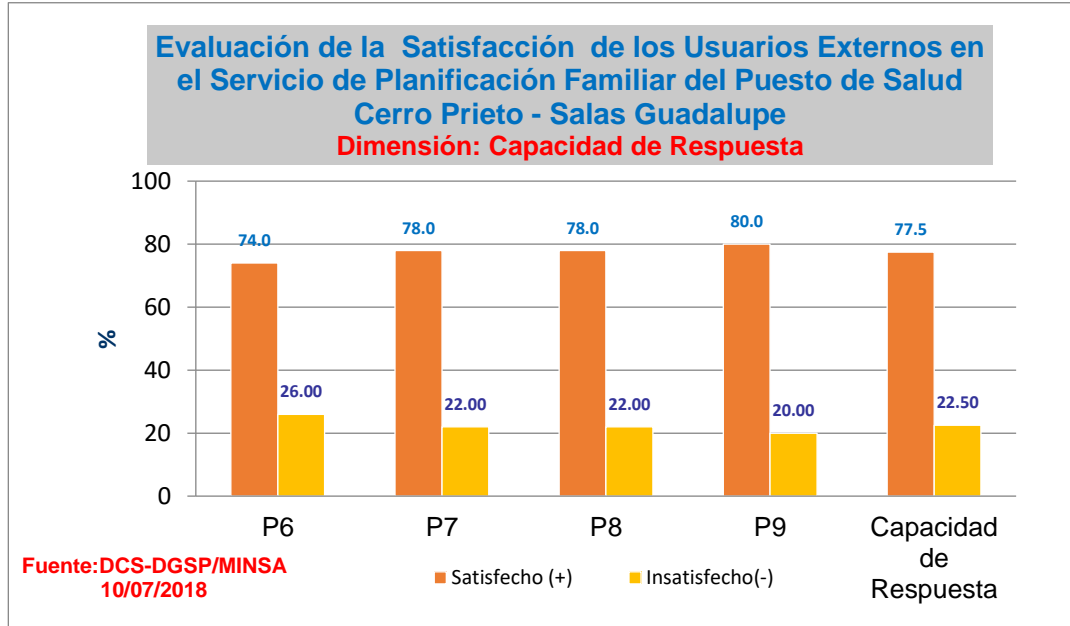


**Interpretación:**

En el grafico relacionado a la dimensión de la fiabilidad podemos observar que en relación a la atención recibida por el personal Obstetra con respecto al horario programado el porcentaje es de 80,0% el mayor valor de satisfacción, asimismo podemos observar que en relación a la disponibilidad de Historia

Clínica para su atención en Planificación Familiar es de 36,0% el mayor valor de insatisfacción.

**Gráfico 4**

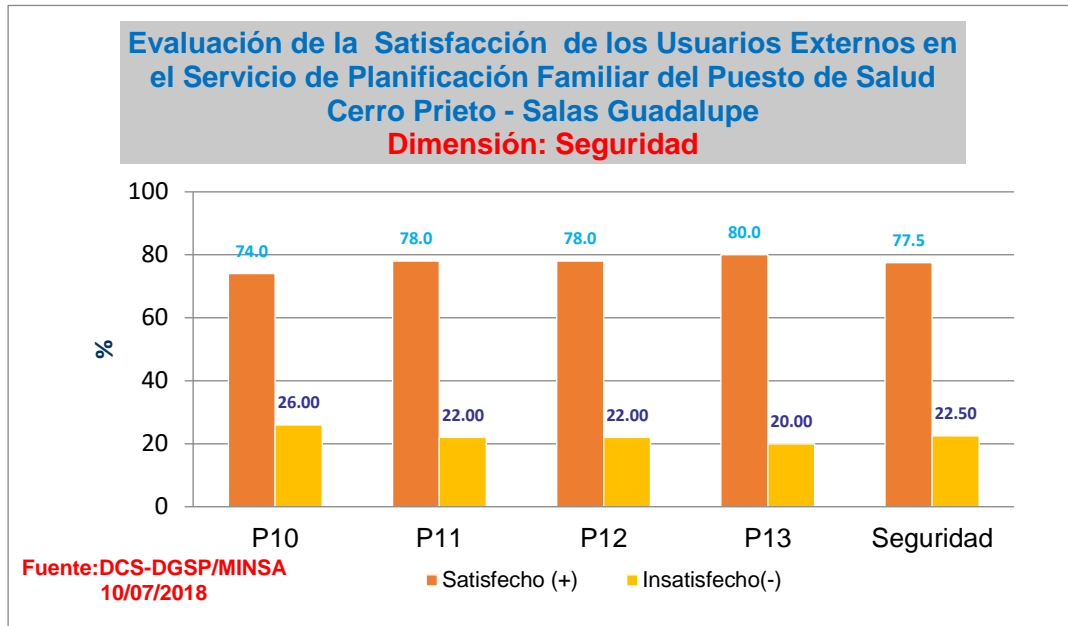


**Interpretación:**

En el grafico relacionado a la dimensión capacidad de respuesta podemos observar respecto a la entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio es accesible el porcentaje es de 80,0% el mayor valor de satisfacción, además se observa que en relación al tiempo de espera para la atención en planificación familiar fue inadecuado de 26,0% el mayor valor de insatisfacción.



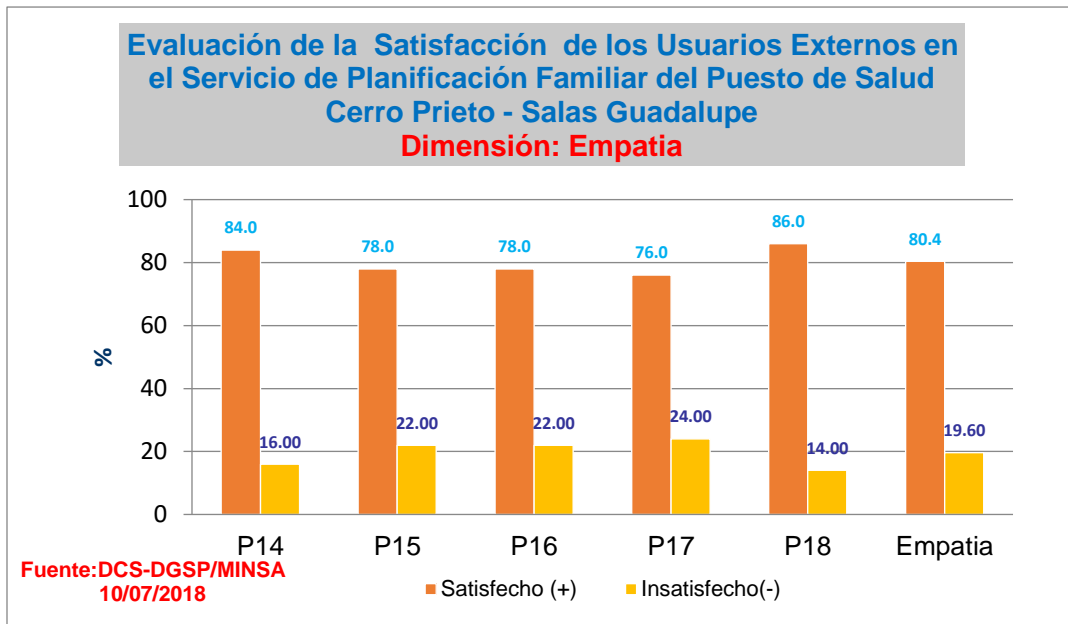
**Gráfico 5**



**Interpretación:**

En el gráfico relacionado a la dimensión Seguridad podemos observar respecto al profesional obstetra que atiende inspira confianza el porcentaje es de 80,0% el mayor valor de satisfacción, además se observa que en relación a la información clara que brinda el profesional obstetra acerca de los métodos planificación familiar fue inadecuado de 26,0% el mayor valor de insatisfacción.

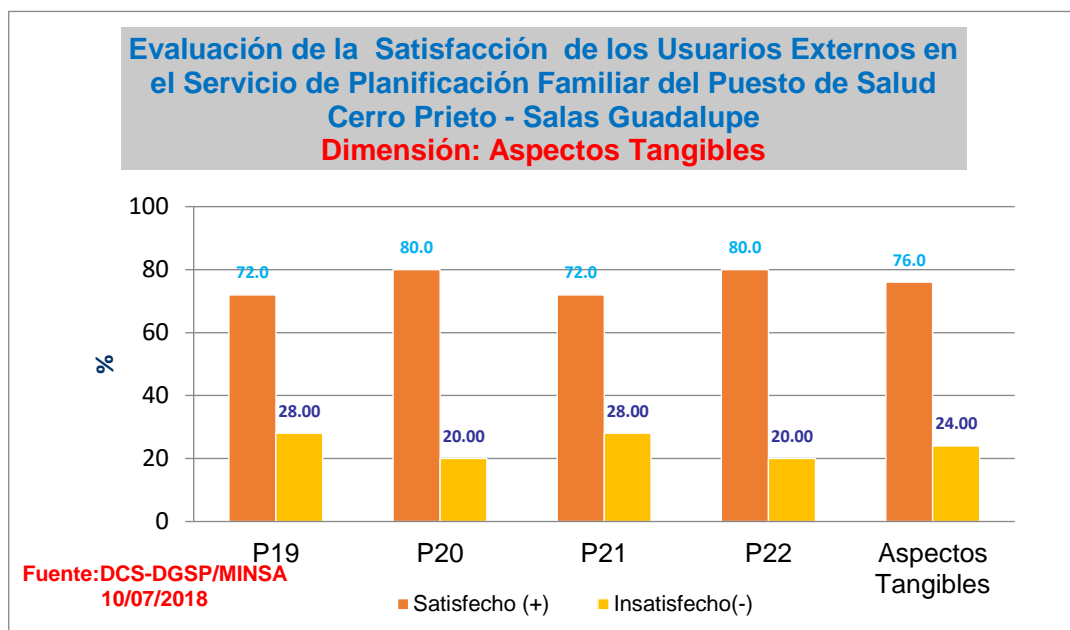
**Gráfico 6**



**Interpretación:**

En el grafico relacionado a la dimensión Empatía podemos observar respecto al profesional obstetra programa adecuadamente la próxima cita en el carnet siendo el porcentaje de 86,0% el mayor valor de satisfacción, además se observa que en relación a la explicación que brinda el profesional obstetra sobre insumos, dosis y efectos adversos no son adecuadamente comprendidos siendo el porcentaje de 24,0% el mayor valor de insatisfacción.

**Gráfico 7**



**Interpretación:**

En el grafico relacionado a la dimensión Aspectos Tangibles podemos observar que en relación al consultorio de planificación familiar cuenta con el personal obstetra para informar y orientar a los pacientes y acompañantes además de encontrarse limpio y cómodo cuyos porcentajes alcanzan el valor de 80,0% el mayor valor de satisfacción, Asimismo se observa en el consultorio de planificación familiar no hay una buena señalización además de no contar con suficientes métodos anticonceptivos para la atención cuyos porcentajes alcanzan el valor de 28,0% el mayor valor de insatisfacción.

**Tabla 6 Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción, para la matriz de mejora:**

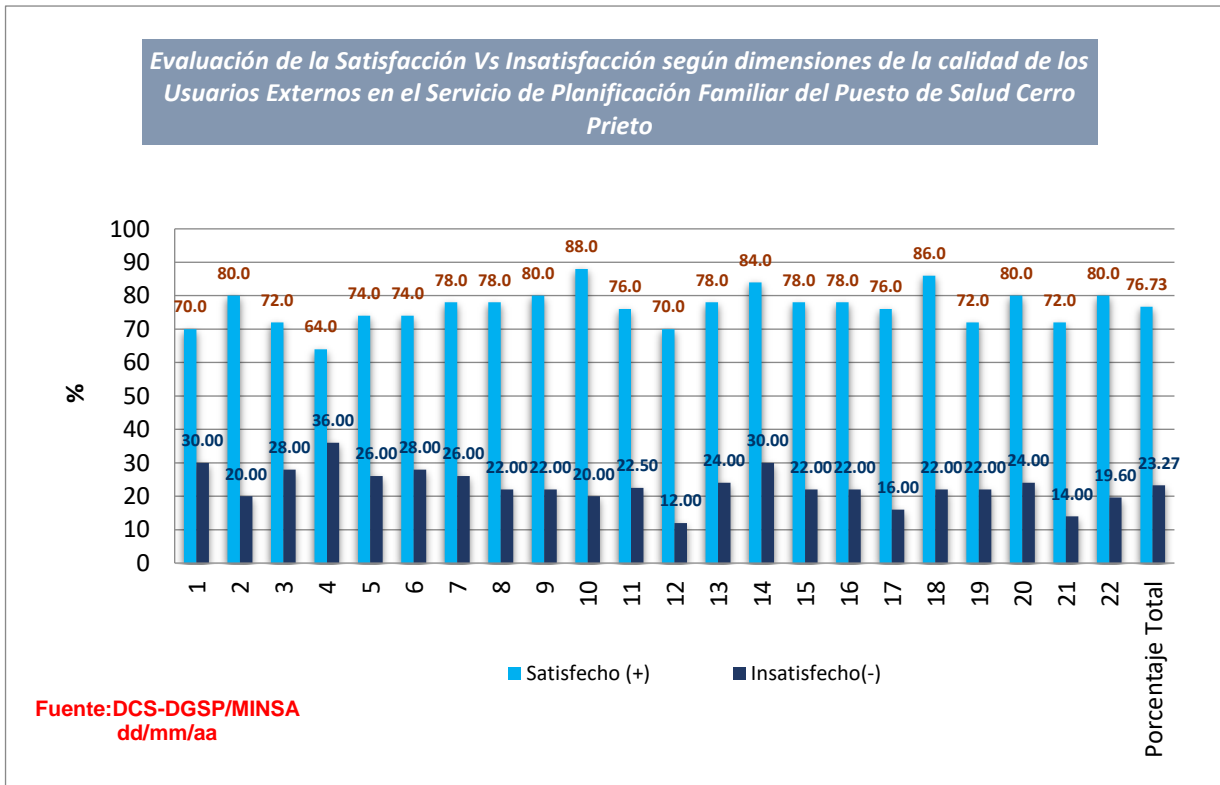
> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	N	%
1	P01 El personal de informes orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en planificación familiar	35	70	15	30
2	P02 El profesional de salud atiende en el horario programado (8:00 –13:00 y 14:00 – 17:00)	40	80	10	20
3	P03 Su atención en planificación familiar se realiza respetando la programación y el orden de llegada	36	72	14	28
4	P04 Su historia clínica se encuentra disponible para su atención en planificación familiar	32	64	18	36
5	P05 El horario de atención en planificación familiar es conveniente para usted	37	74	13	26
6	P06 El tiempo de espera para la atención en planificación familiar es adecuado	37	74	13	26
7	P07 La entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio es rápida	39	78	11	22
8	P08 La entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio es fácil	39	78	11	22
9	P09 La entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio es accesible	40	80	10	20
10	P10 Se respeta su privacidad durante su atención en planificación familiar	44	88	6	12
11	P11 El profesional de salud brinda información clara acerca de los métodos de planificación familiar	38	76	12	24
12	P12 El profesional de salud brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta	35	70	15	30
13	P13 El profesional de salud que atiende inspira confianza	39	78	11	22
14	P14 El profesional de salud trata con amabilidad, respeto y paciencia	42	84	8	16
15	P15 El profesional de salud que atienda muestra interés en la consulta de planificación familiar	39	78	11	22
16	P16 El profesional de salud utiliza un lenguaje comprensible	39	78	11	22
17	P17 Usted comprenda la explicación que le brinda el profesional de salud: insumos, dosis y efectos adversos	38	76	12	24
18	P18 El profesional de salud programe adecuadamente la próxima cita en el carnet	43	86	7	14
19	P19 Hay buena señalización para llegar a los consultorios de planificación	36	72	14	28
20	P20 El consultorio de planificación familiar cuenta con el personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	40	80	10	20
21	P21 El consultorio de planificación familiar cuenta con suficientes métodos anticonceptivos para su atención	36	72	14	28
22	P22 El consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos	40	80	10	20
<b>Porcentaje Total</b>		<b>844</b>	<b>76,73</b>	<b>256</b>	<b>23,27</b>

**Interpretación:**

En la siguiente tabla podemos observar en relación a la insatisfacción de los usuarios externos quienes acudieron al establecimiento, según la matriz de mejora en el aspecto Aceptable los resultados que se obtuvieron están por debajo del 40% en relación a las dimensiones calidad del servicio. En la totalidad del % en relación de Satisfacción Vs Insatisfacción es de 76,7 a 23,3 respectivamente

**Gráfico 8**



**Interpretación:**

En el grafico podemos observar en referencia a la satisfacción vs insatisfacción en relación a las dimensiones de la Calidad que la dimensión de empatía tiene el mayor porcentaje (80.4 %), y la dimensión fiabilidad un menor porcentaje (72%) en relación a la satisfacción (+), asimismo en relación a la insatisfacción (-) existe un mayor porcentaje (28%) en la dimensión fiabilidad y menor porcentaje (19.6%) en la dimensión empatía.

### 3.3 Contraste de Hipótesis

#### Hipótesis General

Existe relación significativa entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018

#### 1. Prueba estadística

Coeficiente de correlación de Spearman

#### 2. Cálculos o reportes

Correlaciones			CALIDAD1	SATISFACCION
Rho de Spearman	CALIDAD1	Coeficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		50	50
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N		50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### 3. Conclusión

Según los datos de la muestra que se observan en la tabla, Haciendo el análisis para demostrar la hipótesis enunciada: Existe relación significativa entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018. Se ha obtenido rho Spearman 0.696 y al analizar las hipótesis específicas se determinó que en general el rho Spearman es mayor a 0.50, lo que permite interpretar que una mayor calidad del servicio hay una mayor satisfacción del usuario.

### Hipótesis Especifico 1

Existe relación significativa entre dimensión de la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

#### 1. Prueba estadística

Coeficiente de correlación de Spearman

#### 2. Cálculos o reportes

		CALD_FIAB	SATIS_FIAB
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,779**
	CALD_FIAB Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
	Coeficiente de correlación	,779**	1,000
	SATIS_FIAB Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### 3. Conclusión

Según los datos de la muestra que se observan en la tabla, La fiabilidad tiene una correlación positiva alta de 0.779 con respecto a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018, lo que hace verificar que la fiabilidad está incrementándose y la satisfacción del usuario también está aumentando.

### Hipótesis Especifico 2

Existe relación significativa entre dimensión de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

### 1. Prueba estadística

Coeficiente de correlación de Spearman

### 2. Cálculos o reportes

Correlaciones			
		CALD_CAP_RE SP	SATF_CAP_RE SP
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
	CALD_CAP_RESP Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
	SATF_CAP_RESP Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### 3. Conclusión

Según los datos de la muestra que se observan en la tabla, La capacidad de respuesta tiene unan correlación positiva alta de 0.704 con respecto a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018, lo que permite interpretar que a una mayor capacidad de respuesta habrá una mayor satisfacción del usuario.

### Hipótesis Especifico 3

Existe relación significativa entre dimensión de la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

### 1. Prueba estadística

Coeficiente de correlación de Spearman

## 2. Cálculos o reportes

Correlaciones			CALD_SEG	SATF_SEG
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,567**
	CALD_SEG	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
		Coefficiente de correlación	,567**	1,000
	SATF_SEG	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## 3. Conclusión

Según los datos de la muestra que se observan en la tabla, La seguridad tiene unan correlación positiva moderada de 0.567 con respecto a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018, lo que hace verificar que la seguridad se está incrementando y la satisfacción del usuario también está aumentando.

### Hipótesis Especifico 4

Existe relación significativa entre dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

### 1. Prueba estadística

Coefficiente de correlación de Spearman



## 2. Cálculos o reportes

			Correlaciones	
			CALD_EMP	SATF_EMP
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,564**
	CALD_EMP	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
		Coefficiente de correlación	,564**	1,000
	SATF_EMP	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## 3. Conclusión

Según los datos de la muestra que se observan en la tabla, La empatía tiene unan correlación positiva moderada de 0.564 con respecto a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018, lo que hace verificar que la empatía se está incrementando en la medida que la satisfacción del usuario también está aumentando.

### Hipótesis Especifico 5

Existe relación significativa entre dimensión de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018

### 1. Prueba estadística

Coefficiente de correlación de Spearman

## 2. Cálculos o reportes

Correlaciones			CALD_ASP_TA	SATF_ASP_TA
			NG	NG
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,568**
	CALD_ASP_TANG	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
		Coeficiente de correlación	,568**	1,000
	SATF_ASP_TANG	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## 3. Conclusión

Según los datos de la muestra que se observan en la tabla, Los elementos tangibles tiene unan correlación positiva moderada de 0.568 con respecto a la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018, lo que permite interpretar que a una mayor cantidad de elementos tangibles habrá una mayor satisfacción del usuario

#### **IV. DISCUSIÓN**

En el presente estudio de investigación realizado en el Puesto de Salud Cerro Prieto busca correlacional la Satisfacción del usuario externo desde dimensiones de Calidad del Servicio de Planificación Familiar en el mes de Junio 2018”, los resultados obtenidos mantienen una relación directa según el procesamiento de la información recogida mediante la aplicación de los instrumentos.

En relación a los resultados obtenidos con el objetivo general sobre la relación que existe entre la calidad del servicio de Planificación Familiar y la satisfacción del usuario Midiéndose con las cinco dimensiones de la calidad observándose dimensión de empatía tiene el mayor porcentaje (80.4 %) y la dimensión fiabilidad un menor porcentaje (72%) en relación a la satisfacción (+), asimismo en relación a la insatisfacción (-) existe un mayor porcentaje (28%) en la dimensión fiabilidad y menor porcentaje (19.6%) en la dimensión empatía. Además del % de Satisfacción en relación a la totalidad de las dimensiones es de 76,7 Vs Insatisfacción en relación de las dimensiones es de 23.3 estos resultados se contradicen con Ríos L (Lima, 2012) en su estudio descriptivo de corte transversal se encontraron en 50.6% de personas satisfechas mientras que el resto manifestaba insatisfacción en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza según percepción de la calidad en la atención en planificación familiar. <sup>40</sup>

En relación a la dimensión de la fiabilidad es de 80,0% el mayor valor de satisfacción, 36,0% el mayor valor de insatisfacción. Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Ramos L (Lima, 2015) quien sostiene que la fiabilidad con 64,3% considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio en factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi <sup>41</sup>

Relacionado a la dimensión capacidad de respuesta el porcentaje es de 80,0% el mayor valor de satisfacción, y el 26,0% el mayor valor de insatisfacción. Además por su parte Readhead R (Lima 2015), señala en la capacidad de respuesta se obtuvo

63% Regular en su estudio Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. <sup>14</sup>

En relación a la dimensión Seguridad el porcentaje es de 80,0% el mayor valor de satisfacción, y el 26,0% el mayor valor de insatisfacción. Derivada de la comparación de Arizola A (Ica, 2016) de los entrevistados el 68.7% de los usuarios en el servicio de banco de sangre se encontraron satisfechos en el Hospital Regional desde percepción del usuario en el servicio de banco de sangre. <sup>19</sup>

En relación a la dimensión Empatía 86,0% el mayor valor de satisfacción, siendo el porcentaje de 24,0% el mayor valor de insatisfacción. Lo señalado guarda relación con la información de Alejo G (Ica, 2016), quien sostiene que la Empatía se puede evidenciar que el 95% de los usuarios que acuden al establecimiento de salud en nivel de satisfacción del usuario externo según dimensiones de calidad de atención en el Puesto de Salud Pariña Grande. <sup>18</sup>

En relación a la dimensión Aspectos Tangibles el valor de 80,0% el mayor valor de satisfacción es de 28,0% se respecto al estudio de Readhead R (Lima 2015), de elementos tangibles es 55%, en satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau - Chaclacayo. <sup>14</sup>

Por lo que la explicación que da este autor se basa en el trato que recibieron los usuarios por parte del personal de salud, llegando a concentrar el 98.9 % de aquellos insatisfechos, lo que explica en realidad es que la empatía es la dimensión que se debe trabajar en los centros o establecimientos de salud tanto del sector privado y especialmente en el sector público dando mayor importancia a la sensibilización y humanización de la salud, basado en las competencias tanto del personal asistencial, como del personal administrativo.

El presente trabajo de investigación, no ha podido ser contrastado en los resultados con otros similares, que midan la satisfacción de los usuarios externos en planificación familiar tesis de maestría esto servirá de referencia para las futuras investigaciones

## **V. CONCLUSIONES**

Existe relación significativa entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018 con un nivel de asociación alta de 0.696 lo que permite interpretar que una mayor calidad del servicio hay una mayor satisfacción del usuario.

Existe relación significativa entre dimensión de la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018 con un nivel de correlación positiva alta de 0.779.

Existe relación significativa entre dimensión de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018 con un nivel de correlación positiva alta de 0.704.

Existe relación significativa entre dimensión de la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018 con un nivel de correlación positiva moderada de 0.567.

Existe relación significativa entre dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018 con un nivel de correlación positiva moderada de 0.564.

Existe relación significativa entre dimensión de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018 con un nivel de correlación positiva moderada de 0.568

Respecto a la calidad del Servicio de Planificación Familiar en el Puesto de Salud Cerro Prieto, Junio 2018, se determina que las usuarias estuvieron satisfechas (76,7%) sobre a la atención recibida en relación a las dimensiones de calidad. Estableciéndose el estándar >60%, lo cual manifiesta que se encuentra en proceso.

Respecto a la calidad del Servicio de Planificación Familiar en el Puesto de Salud Cerro Prieto, Junio 2018, se determina que las usuarias estuvieron satisfechas (72%) sobre a la atención recibida en relación a la dimensión de fiabilidad. Estableciéndose el estándar >60%, lo cual manifiesta el proceso que aún se encuentra en proceso.

Respecto a la calidad del Servicio de Planificación Familiar en el Puesto de Salud Cerro Prieto, Junio 2018, se determina que las usuarias estuvieron satisfechas (77,5%) sobre a la atención recibida en relación a la dimensión de capacidad de respuesta. Estableciéndose el estándar >60%, lo cual manifiesta el proceso que aún se encuentra en proceso.

Respecto a la calidad del Servicio de Planificación Familiar en el Puesto de Salud Cerro Prieto, Junio 2018, se determina que las usuarias estuvieron satisfechas (78%) sobre a la atención recibida en relación a la dimensión de seguridad. Estableciéndose el estándar >60%, lo cual manifiesta el proceso que aún se encuentra en proceso.

Respecto a la calidad del Servicio de Planificación Familiar en el Puesto de Salud Cerro Prieto, Junio 2018, se determina que las usuarias estuvieron satisfechas (80,4%) sobre a la atención recibida en relación a la dimensión de empatía. Estableciéndose el estándar >60%, lo cual manifiesta el proceso que aún se encuentra en proceso.

Respecto a la calidad del Servicio de Planificación Familiar en el Puesto de Salud Cerro Prieto, Junio 2018, se determina que las usuarias estuvieron satisfechas (76%) sobre a la atención recibida en relación a la dimensión de aspectos tangibles. Estableciéndose el estándar >60%, lo cual manifiesta el proceso que aún se encuentra en proceso.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Realizar una evaluación continua de la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Cerro Prieto en referencia a mejora de la atención en la disponibilidad de Historias Clínicas para la atención en el servicio de Planificación Familiar, así como la señalización de los espacios y abastecimiento adecuado de los métodos anticonceptivos.

A los profesionales de salud, técnico que se encuentra el sector salud que manejen un lenguaje más sencillo, comprensible según el nivel sociocultural del usuario contribuyendo a la satisfacción en mejorar la calidad.

Que se realice coordinación para que no quede desabastecido de métodos anticonceptivos y los usuarios no acudan a otros establecimientos.

Que exista mayor empatía por todo el equipo multidisciplinario.

Que exista un área de estudio en la micro red Guadalupe, que sea capaz de profundizar temas como la satisfacción de los usuarios a través de nuevos instrumentos de aplicación, así como implementar buzones de sugerencias y quejas en los servicios de salud identificando a través de la percepción de satisfacción de los usuarios

Asimismo, a través de la Red de Salud se debe de impulsar estudios cualitativos acerca de Satisfacción de los usuarios que reciben atención sanitaria en profundizar los mecanismos de mejoras continuas de calidad y contrastar entre establecimientos de salud quien desarrolla adecuadamente los procesos y eleva los estándares establecidos. El Usuario externo es el eje central en toda acción que se pretenda ejecutar con la concurrencia de los diferentes factores de la Calidad.

## VII. REFERENCIAS

1. Álvarez F. Calidad y auditoría en salud, Analisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ambito hospitalario en función del modelo de gestión establecido Madrid: Plana; 2008.
2. Araujo R, Clemenza C. Percepción de la calidad de servicios de los usuarios de los programas sociales en salud: RCS; 2010.
3. Kamari B, Rezaei S, Moradinazar M, Mahboubi M, Atae M. Measurement of Quality of Primary Health Services by Servqual Model Evidence from Urban Health Centers in West of Iran. 2016..
4. Héctor G. Calidad de la Atención Mexico: Atlantic International University: Publicaciones de estudiantes; 2016.
5. Seclén C, Palacin J, Darras. Satisfacción de usuarios de los servicios de Salud: factores sociodemograficos y de accesibilidad asociados. 2005..
6. Irías M. Calidad de los Servicios de Atención del Parto, Puerperio y Recien Nacido. 2009. Tesis se realizo en Clínica Materno Infantil Trojes. El Paraíso Honduras 2008.
7. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. 2006. Tesis Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
8. Castro R. Manual de Atención personalizada en el proceso reproductiva. Primera ed. Chile: Trama impresores; 2012.
9. Ministerio de Salud (MINSA). [Online].; 2014 [cited 2018 Mayo 15. Available from: <http://www.minsa.gob.pe/portada/especiales/2014/planfam/index.html>.
10. Yapuchura G. Planificación Familiar. 2015. Universidad Andina Nestor Cáceres Velasquez. Facultad de Ciencias de la Salud.
11. Gonzalez H. Satisfacción de Usuarios del Servicio de Salud Sexual y Reproductiva Centro de Salud "Dr Edgardo Acuña". 2014. Tesis Maestria Universidad Nacional de Cordoba - Facultad de Ciencias Médicas.
12. Urbina M, Perez J, Gomez T. Calidad de Atención que brinda el personal de enfermería desde opinion de las usuarias del Programa Planificación Familiar en el Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares. 2016. Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua.



13. De León G. Comparación del Nivel de Satisfacción de las Usuarias de Planificación Familiar en Servicios de Salud del Segundo Nivel de Atención con o sin intervención de cooperantes. 2017. Tesis de Posgrado Universidad Rafael Landívar Facultad de Ciencias de la Salud.
14. Redhead R. Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Miguel. 2013. Tesis maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
15. Ponce M, Santillán L. Factores Sociodemográficos y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Planificación Familiar del Centro de Salud San José. 2014. Tesis Maestría Universidad Cesar Vallejo.
16. Chavéz V. Percepción de la Calidad de atención según los usuarios del Programa de Planificación Familiar del Hospital Cayetano Heredia. 2016. Tesis Maestría Universidad Cesar Vallejo.
17. Custodio J, Roja C, Hernandez L. Percepción de la Calidad de Servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Augusto Hernandez Mendoza EsSalud. Medica Panacea. 2017 febrero - marzo; 6(3): p. 111-115.
18. Alejo G. Nivel de Satisfacción del usuario externo según dimensiones de calidad en el Puesto de Salud Pariña Grande. 2016. Tesis.
19. Arizola A. Percepción del usuario en el servicio de banco de sangre desde las dimensiones de calidad de atención, Ica - Perú. 2016. Tesis.
20. Donabedian A. Definición y Metodos de Evaluación de Salud Pública de México. La Calidad de Atención Médica. 1990 marzo-abril; 32(002): p. 251-253.
21. Cordova V. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. 2007. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
22. Lamata F. Manual de Administración y Gestión Sanitaria Madrid: Díaz de Santos S.A.; 1998.
23. MINSA / Dirección General de Salud de las personas. Norma Técnica de Salud de Planificación Familiar. [Online].; 2016 [cited 2018 mayo 15. Available from: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2016/RM\\_652-2016-MINSA.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2016/RM_652-2016-MINSA.pdf).
24. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing. 1985; 49: p. 41-50.

25. Duque Oliva EJ. Revisión del concepto de Calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, Ciencias Administrativas y Sociales. 2005 Enero - Junio.
26. Mira J, Aranaz J. La Satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria.: Medicina Clinica; 2000.
27. Gutierrez J. Nivel de Satisfacción de pacientes adolescentes en relación a la calidad de atención, Hospital Victor Ramos Guardia. 2014. Tesis licenciatura, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.
28. De la Fuente A, Fernandez M, Hoyos Y, León C, Zuloaga C, Ruíz M. Servicio de urgencias de atención primaria. Estudio de Calidad percibida y satisfacción de los usuarios de la zona básica de salud. Calidad Asistencial. 2009; 24(3): p. 109-114.
29. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. 2011..
30. Cronin J, Taylor S. Measuring Service Quality: A re-examination and extension. Journal of Marketing. 1992; 56(3): p. 55-68.
31. Gil Saura I. La Conceptualización y evaluación de la calidad de servicio al cliente. Primera ed. Madrid: Puzzle; 1995.
32. Pizarro E. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. Per Obst. Enf - EsSalud. 2010; 6(1): p. 38-41.
33. Ministerio de Salud (MINSa). NT N° 032-MINSa/DGSP-V.01. 2009..
34. López A. La Satisfacción de los usuarios: Un determinante de la calidad asistencial. Metas de enfermería. 2014 julio; 8(1): p. 53-56.
35. Urriago M. Calidad de la atención en salud Percepción de los Usuarios. 2010. Hospital Universitario del Valle, HUV.
36. Oliver RL. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of marketing research. 1980 September; 17(46-49).
37. Thompsom I. La Satisfacción del Cliente. [Online].; 2005 [cited 2018 06 17. Available from: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.

38. Cayro L. Grado de Satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el instituto nacional materno perinatal. 2016. Tesis.
39. Beauchamp T, Childress J. Principios de ética biomédica Barcelona: Masson; 1999.
40. Ríos L. Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. 2012. tesis.
41. Ramos I. Factores Asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi. 2015. Tesis.

## **ANEXOS**

## **Anexo 1: CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Se realizará un estudio de investigación científica que ayudará a elaborar una tesis de maestría en Gestión de los Servicios de Salud, sobre la Calidad del Servicio de Planificación Familiar y satisfacción del usuario, Puesto de Salud Cerro Prieto.

Por eso se le pide amablemente que conteste unas preguntas con sinceridad. Las respuestas brindadas serán confidenciales y anónimas. Las respuestas no se considerarán correctas o incorrectas y si en algún momento siente incomodidad en las preguntas puede desistir. Muchas gracias por su colaboración.

Yo.....

acepto participar en la investigación de Calidad del Servicio de Planificación Familiar y satisfacción del usuario, Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018. Realizado por la Br. Gladys Valenzuela Cincia de la Escuela de Post Grado Universidad Cesar Vallejo, se me ha explicado el procedimiento a seguir y que mi participación será anónima y confidencial. Al firmar este documento autorizo que me incluyan en esta investigación.

## Anexo 2: INSTRUMENTO- CUESTIONARIO

### CALIDAD DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR Y SATISFACCION DEL USUARIO, PUESTO DE SALUD CERRO PRIETO - SALAS GUADALUPE, JUNIO 2018

Fecha: \_\_/\_\_/\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

N° Encuesta:

#### DATOS GENERALES

1. Edad:

2. Grado de instrucción

- (1) Primaria
- (2) Secundaria
- (3) Superior Técnico
- (4) Superior universitario

2. Ocupación

- (1) Ama de casa
- (2) Estudiante
- (3) Trabaja

4. Estado Civil

- (1) Casada
- (2) Conviviente
- (3) Soltera

**Cuestionario adaptado de SERVQUAL modificado para determinar el grado de satisfacción de usuarios de Planificación Familiar**

Califique **CUÁN IMPORTANTE ES PARA USTED CADA UNO DE LOS ITEMS**. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la MENOR CALIFICACIÓN y 7 como la MAYOR CALIFICACIÓN.

N	EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en planificación familiar							
2	Que la atención en planificación familiar se realice en el horario programado (8:00 – 13:00 y 14:00 – 17:00)							
3	Que la atención en planificación familiar se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio en caso sea necesaria para su atención							
5	Que el horario de atención en planificación familiar sea conveniente para usted							
6	Que el tiempo de espera para la atención en planificación familiar no sea prolongado							
7	Que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería sea rápida							
8	Que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería sea fácil							
9	Que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería sea accesible							
10	Que durante su atención en el consultorio de planificación familiar se respete su privacidad							
11	Que el profesional de salud le brinde información clara acerca de los métodos de planificación familiar							
12	Que el profesional de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta							
13	Que el profesional de salud que atenderá su consulta, le inspire confianza							
14	Que el profesional de salud le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el profesional de salud que le atenderá, muestre interés en la consulta de planificación familiar							
16	Que el profesional de salud utilice un lenguaje comprensible							
17	Que usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará: insumos, dosis y efectos adversos							
18	Que el profesional de salud le programe adecuadamente la próxima cita en el carnet							
19	Que exista buena señalización para llegar a los consultorios de planificación familiar							
20	Que el consultorio de planificación familiar cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	Que el consultorio de planificación familiar cuente con suficientes métodos anticonceptivos para su atención							
22	Que el consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encuentren limpios y cómodos							

**Cuestionario adaptado de SERVQUAL modificado para determinar el grado de satisfacción de usuarios de Planificación Familiar**

Califique **CÓMO FUE ATENDIDA EN CADA UNA DE LAS PREGUNTAS**. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la **MENOR CALIFICACIÓN** y 7 como la **MAYOR CALIFICACIÓN**

N	PERCEPCION	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en planificación familiar?							
2	¿El profesional de salud le atendió en el horario programado? (8:00 – 13:00 y 14:00 – 17:00)?							
3	¿Su atención en planificación familiar se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención en planificación familiar?							
5	¿Considera que el horario de atención en planificación familiar fue conveniente para usted?							
6	¿El tiempo de espera para la atención en planificación familiar fue adecuado?							
7	¿La entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio fue rápida?							
8	¿La entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio fue fácil?							
9	¿La entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio fue accesible?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en planificación familiar?							
11	¿El profesional de salud le brindó información clara acerca de los métodos de planificación familiar?							
12	¿El profesional de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta?							
13	¿El profesional de salud que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El profesional de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El profesional de salud que le atendió mostró interés en la consulta de planificación familiar?							
16	¿El profesional de salud utilizó un lenguaje comprensible?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de salud: insumos, dosis y efectos adversos?							
18	¿El profesional de salud le programó adecuadamente la próxima cita en el carnet?							
19	¿Hubo buena señalización para llegar a los consultorios de planificación familiar?							
20	¿El consultorio de planificación familiar contó con el personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	¿El consultorio de planificación familiar contó con suficientes métodos anticonceptivos para su atención?							
22	¿El consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							



### Anexo 3: Validación por Prueba Piloto – Coeficiente $\alpha$ de Cronbach

BASE DE DATOS - EXPECTATIVAS																							
ENCUESTA	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	TOTAL
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
2	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	148
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	150
5	4	6	4	6	5	2	7	3	7	7	3	5	7	6	5	7	7	7	4	7	4	5	118
6	6	6	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	148
7	6	5	7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	148
8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
9	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	145
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
11	1	1	1	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	5	7	5	5	5	5	6	124
12	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	151
13	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	135
14	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	153
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
16	7	5	6	7	7	4	7	7	3	4	7	7	5	7	4	6	7	6	5	7	7	4	129
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	152
18	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	153
19	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
20	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	152
21	3	5	7	7	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	144
22	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	151
23	5	7	7	7	7	5	7	6	7	6	7	6	7	7	5	6	5	5	5	5	6	7	138
24	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
25	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	146
26	2	7	7	6	5	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6	7	7	138
27	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
28	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
29	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
30	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
ESTADÍSTICOS																							
VARIANZA	2.7	1.6	1.5	0.1	0.3	1.6	0.2	0.6	0.6	0.4	0.6	0.4	0.2	0.1	0.6	0.1	0.3	0.2	0.7	0.3	0.5	0.5	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

K	22
$\sum Vi$	14.169
Vt	95.357

$\alpha$	0.892
----------	-------

BASE DE DATOS - PERCEPCIONES																							
ENCUESTA	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	TOTAL
1	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	6	7	7	7	7	143	
2	6	6	6	7	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	146	
3	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	7	1	130
4	5	6	7	7	5	6	6	7	2	7	7	4	6	6	4	5	4	7	4	7	7	126	
5	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	45	
6	7	4	4	7	7	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	7	2	133	
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	
9	6	1	4	2	3	2	6	6	2	6	6	5	5	6	6	6	5	6	2	3	2	96	
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	
11	7	7	5	7	6	6	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	132	
12	6	5	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	6	5	140	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	
14	1	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	143	
15	7	1	7	1	7	7	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	124	
16	7	6	7	6	7	7	7	4	6	7	6	7	6	7	6	5	7	6	5	7	2	136	
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	
18	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	
19	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	33	
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	
21	7	6	7	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	148	
22	6	4	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	144	
23	5	4	7	7	7	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	145	
24	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	148	
25	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	
26	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	6	3	6	4	7	4	7	5	99	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	105	
28	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	37	
29	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	6	6	6	131	
30	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	
ESTADÍSTICOS																							
VARIANZA	5.3	4.9	4.8	6.5	5.4	5	5.8	5.5	5.9	5.6	5.4	4.8	4.6	4.2	5.3	4.8	5.3	5.4	6.2	5.8	5.1	6.5	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

K	22
$\sum Vi$	118.297
Vt	2019.076

$\alpha$	0.986
----------	-------

### Anexo 4: Matriz de Consistencia

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018?	Determinar la relación que existe entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018	Calidad de Atención Satisfacción del usuario	<p>TIPO DE ESTUDIO -Cuantitativa</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION: -Observacional- Descriptivo Correlacional de corte Transversal-</p> <p>POBLACIÓN -Constituida por las usuarias que acuden al servicio pese a no terminado el año.</p> <p>MUESTRA -Constituida por 50 usuarias atendidas en el servicio de Planificación Familiar del Puesto de Salud Cerro Prieto</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTO -Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario SERVQUAL</p> <p>ANÁLISIS DE DATOS -Descriptivos, Tablas de frecuencias Y Correlacionales, porcentajes y figuras estadísticas para su interpretación.</p>
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>DIMENSIONES/VARIABLES</b>	
¿Cuál es la relación que existe entre dimensión de la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018?	Identificar la relación que existe entre dimensión de la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018	Fiabilidad	
¿Cuál es la relación que existe entre dimensión de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018?	Identificar la relación que existe entre dimensión de la Capacidad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018	Capacidad de respuesta	
¿Cuál es la relación que existe entre dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018?	Identificar la relación que existe entre dimensión de la seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018	Seguridad	
¿Cuál es la relación que existe entre dimensión de empatía y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018?	Identificar la relación que existe entre dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018	Empatía	
¿Cuál es la relación que existe entre dimensión de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018?	Identificar la relación que existe entre dimensión de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Cerro Prieto Salas Guadalupe, Junio 2018	Elementos tangibles	

DATA DE RESULTADOS

EXPECTATIVAS																					
E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22
6	2	5	4	6	6	6	6	5	5	7	6	5	7	6	4	5	5	2	3	4	4
6	6	2	3	5	3	5	7	6	7	7	6	6	7	5	5	6	7	3	7	6	6
5	6	6	6	5	4	5	6	6	6	6	7	5	7	7	7	7	7	5	5	5	6
5	6	6	6	6	4	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	4	7
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	6	7	4	4	5	6
5	5	5	5	5	6	5	5	7	5	5	4	5	4	5	4	5	5	7	4	6	6
7	7	7	7	6	4	4	6	7	7	7	5	7	3	7	7	7	7	7	3	7	5
5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5
6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	7	6
5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6
6	6	6	7	6	4	4	4	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	4	7	7	6
7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	4	7	7	5
6	6	7	7	5	5	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	6	5
4	5	6	5	5	5	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	5	6	6	5
4	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	4	6	7	6
6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6
4	3	3	5	6	5	5	4	7	7	6	6	5	7	7	7	7	6	5	6	5	7
7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	5	6
5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	6	5	4	4	4
6	6	6	5	7	6	5	7	7	7	5	6	7	7	7	6	6	7	5	4	2	7
7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	5	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7

6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
1	3	3	6	7	5	2	6	5	2	6	6	5	3	5	6	6	6	5	4	6	7
5	4	4	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	5	5	4	5
3	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	3
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	5	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7
4	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	6
3	5	4	4	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	4	5	5	5
2	4	4	3	6	4	6	5	5	7	6	6	7	6	6	5	6	7	4	4	3	5
3	4	3	3	4	4	5	5	5	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7
5	3	4	3	3	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	4	5	3	3	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
7	7	7	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	6	5	5	7	7	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5
7	7	6	6	5	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	5	6
7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	
7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6
6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5	5
5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	7	6

PERCEPCIONES																					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	5	1	7	1	7	7	4	7	7	7	7	7	7	6	7	7	1	7	1	7
7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	6	6	6	4	5	5	6	6	6	5	7	4	7	6	7	7	7	6	2	2	5
5	7	7	5	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7
1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	2	3
1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	6	4	6	6
7	7	7	7	6	1	1	3	7	7	7	4	7	1	7	7	7	7	7	3	7	5
5	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	5	5	7	7	7	7	7	7	6	6	5
6	5	4	6	5	4	5	6	7	6	5	4	6	6	4	6	4	5	5	4	6	5
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	6	3	6	6	4	4	4	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7
5	5	7	7	5	4	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7
4	4	5	4	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	7	7	7	7	4	4	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6
7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7
3	1	1	4	5	5	6	3	7	7	6	5	4	6	6	7	7	6	6	6	7	6
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	3	2	2	3
5	5	7	5	7	5	5	7	7	7	5	7	7	7	7	5	5	7	5	2	2	7
7	6	7	7	6	5	6	6	6	7	6	5	6	7	7	5	6	6	6	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

1	3	3	6	7	5	6	6	5	2	6	6	5	3	5	6	6	6	5	4	6	7
4	3	5	4	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	7	5	4	4	6
2	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	1
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	5	7	7	5	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	7
3	7	3	5	5	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	5	6
4	7	5	5	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	6	6
2	4	4	2	5	4	6	5	5	7	6	5	7	6	6	5	6	7	3	5	4	6
2	3	3	3	5	5	5	5	5	7	6	6	6	7	6	6	6	7	4	6	5	6
5	3	3	3	1	3	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	7	7	6	6	6	7
5	5	4	3	3	5	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
7	7	7	3	7	7	5	6	7	7	6	6	7	7	5	6	6	7	7	7	6	6
7	7	7	5	4	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	5	5	5	7	5	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7
7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7
7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7
7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7
7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7
7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	5	7
5	6	6	5	6	7	7	7	6	5	6	6	6	5	6	7	5	7	4	4	5	5



**Ministerio de Salud**  
Gobierno Regional de Ica  
Red de Salud de Ica  
Microred de Salud Guadalupe  
"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"



Salas 31 de Mayo del 2018

## Constancia

El que suscribe el M.C. Pedro Astocaza Armacanqui a través de la jefatura la Microred Guadalupe.

Que la Licencia en Obstetricia Gladys Beatriz Valenzuela Cincia con COP 22762 se le autoriza que realice satisfactoriamente su trabajo de investigación Calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018

Se expide el presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente, no teniendo valor legal contra el estado.

Atentamente



### Anexo 5: Otras evidencias

