



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de atención y satisfacción del usuario de planificación
familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ccencho Dueñas Katerine (ORCID: 0000-0003-4957-6839)

ASESOR:

Mg. Ramírez Huerta Valiente Pantaleón (ORCID: 0000-0002-9297-056x)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de la prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Teófila y Alberto mis padres

Mis hermanos.

A Valentino mi ahijado.

Mis sobrinas.

Agradecimiento

A mi asesor por el apoyo constante que me brindo durante la elaboración y ejecución del presente trabajo de investigación.

A la Universidad por la educación que brinda hacia los alumnos

A los usuarios por la colaboración que me brindo en la ejecución de este trabajo de investigación

A mis padres por el apoyo incondicional que me muestran día a día.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
RESUMEN.....	v
ABSTRAC.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	7
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3 Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimiento.....	25
3.6 Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. Discusión.....	38
Referencias.....	44
ANEXOS.....	50

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue de establecer la relación que guarda la calidad de atención que ofrece el personal de salud y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud Huando, Periodo 2021. El método empleado en el presente estudio fue básico, de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal correlacional, la muestra estuvo conformada por 120 usuarias que acuden al centro de salud del distrito de Huando, el instrumento de uso para la recolección de datos fue de la encuesta para la evaluación de las dos variables de calidad de atención y satisfacción del usuario, los resultados obtenidos se evidenciaron que la población con mayor concurrencia es de 14- 19 años con un 46.7%, el grado de instrucción de las usuarias que tienen más concurrencia es de secundaria con un 53.3%, la ocupación de las usuarias que acuden al servicio es de su casa o de comerciantes con un 36.7%, el estado civil de las usuarias en su mayor concurrencia son de convivientes con un 46.7%, la religión de las usuarias es de católicas con un 96%, las usuarias que acuden constantemente al servicio de planificación familiar es de 74.2%, dentro de los resultados obtenidos entre variables y dimensiones se evidencia que la calidad de atención y satisfacción del usuario están relacionados directamente con un 91.7%, la relación significativa que guarda la fiabilidad y la satisfacción del usuario es de RhO de Spearman es 0.01, la relación que guarda la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario es de RhO de Spearman es 0.01, la relación que guarda la seguridad con la satisfacción del usuario es de RhO de Spearman es 0.01, la relación que guarda la empatía con la satisfacción del usuario es de RhO de Spearman es 0.01 y la relación que guarda los aspectos tangibles con la satisfacción del usuario es de RhO de Spearman es 0.01, por lo tanto se evidencia que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

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

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between the quality of care offered by health personnel and the satisfaction of the family planning user of the Huando Health Center, Period 2021. The method used in the present study was basic, of descriptive level, with a quantitative approach of non-experimental, cross-correlational design, the sample consisted of 120 users who go to the Huando district health center, the instrument used for data collection was from the survey for the evaluation of the two several of quality of care and user satisfaction, the results obtained showed that the population with the highest attendance is between 14 and 19 years old with 46.7%, the degree of instruction of the users who have more attendance is secondary school with 53.3 %, the occupation of the users who come to the service is from their home or merchants with 36.7%, the marital status of the users in its greatest concurrence They are cohabiting with 46.7%, the religion of the users is Catholic with 96%, the users who constantly go to the family planning service is 74.2%, within the results obtained between variables and dimensions it is evidenced that the Quality of care and user satisfaction are directly related to 91.7%, the significant relationship between reliability and user satisfaction is Spearman's RhO is 0.01, the relationship between responsiveness and user satisfaction is 0.01. Spearman's RhO is 0.01, the ratio of safety to user satisfaction is Spearman's RhO is 0.01, the ratio of empathy to user satisfaction is Spearman's RhO is 0.01 and the ratio of aspects tangible values with user satisfaction is Spearman's RhO is 0.01, therefore it is evidenced that there is a significant relationship between the study variables.

Keywords: Quality of service, family 'planning user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Cronin & Taylor (1992) Dentro de las necesidades esenciales de salud básica, familiar es la disposición oportuna, efectiva y eficaz y garantizar la calidad de atención que es indispensable hacia el usuario y así lograr la satisfacción por la atención a lo cual se refiere como el personal y el establecimiento está cumpliendo correctamente con la entrega de planificación familiar. World Health Organization (2018)

Choi, Moon, & Kim (2019) Ante ello la calidad de atención se basa la aceptación que tiene el centro de salud para mejorar en su atención el cual está definida por el usuario, pues se basa en brindar una atención en el cual el usuario se encuentre satisfecho por ello se brinda la anticoncepción a la necesidad y demanda del paciente.

Mediante la atención se determina las dimensiones en calidad como primero, visibles dentro de ello se basa en el aspecto que da el establecimiento de salud, segundo la manera de confianza que se brinda al usuario, tercero, la resolución de dudas que tiene el cliente, cuarto el conocimiento que tiene el personal de salud sobre el tema y por último la empatía. Parasuraman, et, al. (1985) Dentro del estudio se estimará las dimensiones de calidad de atención, y así examinarlas, estas son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Oliver RL (1980) Y el grado de satisfacción se mide en el nivel de satisfecho o insatisfecho de la atención que recibió. Ampaw, Chai, Liang, Tsai, & Frempong (2020)

Esta idea se basa en mejorar la asistencia en salud sexual y reproductiva y poder así disminuir embarazos no deseados, llegando hasta la muerte materna con el fortalecimiento del personal especializado sobre el tema para brindar una mejor calidad de atención.

Dentro de la realidad problemática , Alvares (2008) Para el análisis de calidad de atención en Planificación Familiar y satisfacción del usuario en el Centro de Salud del distrito de Huando se aboca en la prevalencia del uso de los anticonceptivos y con ello la disminución de las desigualdades de acceso a este programa en la población específica que son la población femenina en edad fértil que reside en la zona.

Araujo (2010) A lo mencionado, la Planificación Familiar es la voluntad que tiene la persona para poder tener un número de hijos en un tiempo conveniente para ella y así poder valer sus derechos reproductivos.

La investigación se realizara en el Centro de Salud del distrito de Huando, la cual es una unidad prestadora de salud que brinda atenciones de salud, de consultas externa, urgencias y emergencias con internamiento de los pacientes puesto que es un centro de salud referencial FONE IV, Bandyopadhyay (2016) es un centro de salud de mayor acogida en épocas de pandemia debido a las personas que migrar a esta localidad en la atención de salud se garantizan las atenciones en general, el personal de salud brinda atenciones a la población en general sin ningún tipo de discriminación en busca del bienestar del pueblo, y así mejorar el estilo de vida del poblador.

Otalora, Rosenbaum, & Orejula (2018) La atención de planificación familiar se encuentra bajo el control del personal capacitado muestra el éxito que corresponde en esta área mostrando la disminución y control de embarazos no deseados, embarazos adolescentes, abortos, muertes maternas y muertes neonatales por el mismo riesgo que este conlleva. El apoyo de las autoridades responsables de esta área cada vez es menos pues manifiestan que se tiene otro tipo de prioridades, siendo así el programa de planificación familiar solo recibe el apoyo del ente principal que es la DIRESA, ello también se encuentra desabastecido ya que tiene a cargo redes de salud que abastecer en crisis que atraviesa el sector salud en medio de una pandemia ponen en riesgo el avance que se tiene de fortalecer y abastecer de métodos anticonceptivos a la población en general, sumado a ello se tiene algunas factores socioculturales que tiene un grupo de pobladores, también se encuentra el desabastecimiento del personal capacitado en el área, la atención inadecua que tiene el personal de salud hacia el poblador, los ambientes inadecuados para la atención, falta de algunos métodos que conlleva al desabastecimiento como centro de salud, sumado a las relaciones sexuales inesperadas, información errónea que se posee de la anticoncepción, los problemas de calidad de atención, un ambiente hostil ,escases de privacidad y confidencialidad, y el inaccesible horario de atención todo ello conlleva al que la usuaria se encuentre insatisfecha por la atención brindada y desista de este programa.

Manzoor, Wei, Hussain, Asif, & Shah (2019) En la vigilancia en salud de buena calidad se logra identificar inmediatamente las necesidades del usuario y así la población en edad fértil se encuentre satisfecho por acceder al servicio de planificación familiar mediante la concientización sobre dicho programa y poder obtener buenos resultados pues se tendrá que vencer los distintos factores socioculturales que ello implica. Ghotbabadi, Feiz, & Baharun (2015) El usuario es nuestro principal benefactor puesto que la satisfacción de este es el efecto causado por una buena atención que el profesional de salud brinda, ello tiene influencia en la actitud, psicológicamente mediante un buen trato que ayuda a la recuperación del usuario pues este está satisfecho al ver que los servicios de salud brindados cubren todas sus expectativas. Seden & Palacin J (2005)

Por todo lo indicado líneas arriba en la presente investigación se identificará la calidad de atención y satisfacción del usuario que brinda el centro de salud del distrito de Huando tanto en comodidad, privacidad, confidencialidad y trato que brinda el personal que atiende para así logra identificar el déficit que se poseen en dicho establecimiento de salud.

El problema general del trabajo de investigación es ¿Cuál es la relación que guarda la calidad de atención y satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021?, y para ello salen los siguientes problemas específicos, ¿Cuál es la relación que guarda entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021?, ¿Cuál es la relación que guarda entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021?, ¿Cuál es la relación que guarda entre la seguridad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021?, ¿Cuál es la relación que guarda entre la empatía y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021? y ¿Cuál es la relación que guarda entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021?

La investigación se justifica pues en la región de Huancavelica, distrito de Huando el cual es un distrito golpeado brutalmente por la pandemia y el estado de

emergencia en los servicios de salud que día a día sufre importantes cambios, para que el profesional de salud logre una buena calidad de atención es un reto constante por el cual se debe de cambiar y modificar constantemente La atención de salud lo cual ponen a disposición de los habitantes del distrito.

En el progreso de la calidad de atención se califica al personal de salud, no solo en como soluciona el problema si no también en como atiende a las personas en las distintas estrategias de salud. Y así poder lograr un usuario satisfecho por la atención que recibió.

En la presente investigación se estudia la calidad de atención que se ofrece dentro del programa de planificación familiar hacia el usuario en el distrito de Huando. Desde la perspectiva del usuario ya que este programa es una planeamiento nacional de salud sexual y reproductiva y está vinculada directamente en con los derechos sexuales de la mujer en edad fértil, en las atenciones que se ofrece a los usuarios, dentro del estado de emergencia hay una tasa de incremento de las consultas en todos las Unidades Prestadoras de Salud que brinda el establecimiento de salud y eso es debido a las personas migrantes que se tiene en estos tiempos ello conlleva a tiempos y momentos que el personal asistencial está sometido a una tensión y estrés laboral el cual hace una baja calidad de atención hacia los usuarios. Todo ello se evidencia en el presente trabajo con los siguientes factores para una atención adecuada: Pertinente con atenciones inmediatas de urgencias y emergencias adecuadas que vayan acorde al Dx. Del paciente, oportuna el cual realizar las atenciones de emergencias y urgencias, utilidad ello brindar una con eficiencia y eficacia y el impacto social con la labor que realiza el personal de salud es para la población en general.

De tal manera con el presente trabajo se busca crear una conciencia de empatía del personal de salud y el usuario, así generar un ambiente de armonía y con ello una buena calidad de atención, y así poder satisfacer las necesidades del usuario sobre todo en el ámbito crítico para el servicio de planificación familiar y como institución prestadora de salud pues permitirá entender desde una perspectiva integral.

Se aplicará la Norma Técnica de Atención en Planificación Familiar hecho por el MINSA y el Sistema de Gestión en Calidad de Salud validado por el MINSA.

La investigación, el uso de instrumentos con validez y adecuados a la realidad que se observa en el establecimiento de salud.

Dentro del objetivo general se tiene que establecer la relación que guarda la calidad de atención que ofrece el personal de salud y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021, así como los objetivos específicos el cual es de reconocer la relación que guarda la fiabilidad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021, reconocer la relación que guarda la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021, reconocer la relación que guarda entre la seguridad y la satisfacción del usuario del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021, reconocer la relación que guarda la empatía y la satisfacción del usuario del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021 y por ultimo se tiene que reconocer la relación que guarda los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021.

La hipótesis general que se planteó en la investigación es de que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021, como hipótesis específica se tiene que existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021, existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021, existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021 por ultimo se tiene que existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021.

I. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales se tiene que para Boton, (2017) en su estudio, tiene como objetivo establecer la satisfacción del paciente con respecto al cuidado que percibe el asistente de salud enfermería en el Centro de Atención Permanente – CAP - de Cunén, Tuvo una investigación cuantitativa, descriptivo, y de corte transversal, sus colaboradores son 103 pacientes que acuden al servicio en el Centro de Atención Permanente, Su herramienta de recopilación de datos fue la encuesta, esta se entregó a cada paciente una entrevista. De ello el resultado fue que el usuario se muestra satisfecho con la atención recibida, manifiestan que les dan esa comodidad, respetan la privacidad de ellos, proporcionan un trato amable y cordial, informan sobre los medicamentos y su próxima cita, resolviendo sus dudas.

En tanto que para Endara,N. (2018) manifiesta que desde el año 2016, se implementa un área de emergencia en el Hospital General del IESS de Milagro el Triage Manchester, sin embargo, por su inadecuada atención desarrolla múltiples inconvenientes que generan un prolongado tiempo de espera de los pacientes desde su llegada a dicho nosocomio En este sentido, su proyecto plantea una intervención en esa área del hospital, para la redefinición de los procesos en emergencia y la adecuada implementación del Triage y con ello una calidad adecuada de atención, de acuerdo a las normativas que poseen dicho nosocomio, adecuando un plan de capacitación hace el personal y charlas de aprendizaje hacia los usuarios, sobre el proceso de atención que se da en el nosocomio en sus resultados obtenidos se da la reducción del tiempo de espera del usuario, reducción de saturación del servicio de emergencia, alto porcentaje del personal médico y no medico capacitado para la atención oportuna de las emergencias y urgencias que se presenten.

Como menciona De Leon, (2017) manifiesta que el eestudio en cuanto a la satisfacción en el servicio de salud, se pretende ampliar la calidad de atención de los mismos y dentro de ello se encuentra el servicio de planificación familiar, su investigación es de diseño descriptivo transversal, con una población de pacientes beneficiarias de la estrategia de Planificación Familiar en los Centros de Salud del Departamento de Totonicapán, y dan como resultado que el 100%

de las pacientes se muestran satisfechas con la atención brindada y la percepción de la institución en la cual calificaron como buena y cómoda respectivamente. Sin embargo, en San Andrés Xecul el 75.0% de pacientes considera la clínica cómoda, el 25.0% está insatisfecho con la institución donde se atendieron, ante ello se deduce que las usuarias de Momostenango encuentran de manera satisfecha el servicio a comparación de las usuarias San Andrés Xecul.

Para Brito, E. (2019) en su investigación relacionado al cuidado del servicio de salud cuales pretenden incrementar la calidad de atención en lo dicho y el área de planificación familiar, mediante ello su objetivo principal fue incrementar la calidad de atención en los usuarios que concurren al centro médico mediante ello se buscó crear programas que fortalecerán e incrementaran la oferta de métodos anticonceptivos y aumentar su uso tal como el mejoramiento de las infraestructuras para facilitar la atención, por lo ya mencionado en su trabajo de investigación es de importancia para establecer el nivel de satisfacción de los servicios de planificación familiar para ello la investigación se basó en las entrevistas de las usuarias que asisten a estos servicios, se analizó el resultado el cual demuestra que existe diferencia en cuanto a la satisfacción de las usuarias de un servicio ya fortalecido, es decir se evidencia que los servicios incrementa la calidad de atención,, con ello el tema de satisfacción pues se relaciona directamente ya que el usuario se muestra satisfecho por la atención que recibió.

Finalmente, Sanchez, (2016) en su investigación evalúa el nivel de la unidad de planificación familiar en el centro de salud “San Lorenzo”, su metodología se enfoca en el descriptivo y analítico. Evaluando el contexto actual del área de planificación familiar del centro de salud, es evidente la deficiencia de esta, se muestra la imperfección de la calidad de atención según la norma técnica del MINSA, esta muestra un gran desperfecto de una gestión mala compra de anticonceptivo y el déficit de aprovechamiento del profesional del llenado de formularios en la salud sexual haciendo ver así un déficit de calidad de abordaje al paciente la consulta de planificación familiar

así como para los antecedentes nacionales se tiene que según Valenzuela C. (2018) en su trabajo presentado su objetivo fue identificar la afinidad que guarda la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del paciente que acude al Puesto de Salud Cerro Prieto, en su estudio observacional, descriptivo correlacional, de corte transversal, su población fue de 50 pacientes, dando como resultado principal que el 76,7% de satisfacción de los usuarios y el 23,3% de insatisfacción. En la dimensión de calidad y satisfacción, se encuentra la empatía con 80,13%, continuamente con 78,0%, capacidad de respuesta de 77,5%, aspectos tangibles con 76,0% y finalmente la fiabilidad con 72,0%, en cuanto la variable que identifica la insatisfacción se encuentra la fiabilidad con 28,00% de pacientes que no satisfacen sus expectativas.

En tanto que Santibañez,(2017) en su estudio su principal objetivo fue identificar el grado de calidad de atención del servicio de Planificación Familiar hacia las pacientes en el Hospital Rezola, método de estudio de diseño: descriptivo, prospectivo - transversal. Población fue 161 pacientes en edad reproductiva beneficiaria de la prestación de planificación familiar del Hospital Rezola de Cañete, para la recolección de datos de uso la encuesta dando como resultado que el grado de calidad de atención hacia las beneficiarias de este servicio es buena en 67,7% y el, 25,5 % considera regular calidad de atención y por último el 6,8% considera una mala calidad de atención general de prestación de planificación familiar.

Como menciona Enrique, (2016) en su investigación tuvo como objetivo principal de identificar la satisfacción de calidad de los usuarios que concurren al servicio de Planificación Familiar del Hospital María Auxiliadora. Su tipo de investigación fue descriptivo, prospectivo - transversal. Con la colaboración de 357 usuarias que asisten a servicio planificación familiar, tuvo como resultado, el 89% está satisfecho con la atención brindada por el profesional de obstetricia y un 11% está insatisfecho. En lo que es la capacidad respuesta se encuentra que el 97,6% aprecia que el profesional de obstetricia usa un idioma adecuado en su atención, mientras que el 97,6% de pacientes manifiesta de forma aceptable que el profesional de obstétrica le resuelva sus dudas.

Para Torres Condor & Rojas Camarena, (2017) dentro de su estudio establece el nivel de satisfacción de usuarias del servicio de orientación en planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen". Mediante un análisis observacional de nivel aplicativo, descriptivo, transversal, prospectivo. Con la colaboración de 371 pacientes, de ambos sexos entre usuarios y acompañantes. Se aplica el cuestionario realizado, se dividió en distintas áreas como la información usual del paciente y lo siguiente vinculado con la expectativa y percepción de la paciente, en el cual se establece la satisfacción mediante la disputa entre percepción y expectativa. En el resultado fue que el 53,09% son pacientes que acuden a la consulta mientras que el 46.91 % son personas que acompañan a las pacientes, el 39,09% fueron pacientes de sexo masculino y 60,91% son de sexo femenino, el 57,1% se encuentra satisfecho con la atención brindada, mientras que el en las diferentes dimensiones: Fiabilidad, "Satisfecho" 56,2%; Capacidad de respuesta, "Satisfecho" 57,7%; Seguridad, "Satisfecho" 57,5%; Empatía, "Satisfecho" 56,6% y Aspectos tangibles, "Satisfecho" 57,7%.

Finalmente, para Cayro, (2016) dentro de su estudio determina el nivel de satisfacción en pacientes que concurren al programa de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Su análisis fue observacional, descriptivo, transversal. Con la cooperación de 355 pacientes, se aplica la encuesta realizada se dividió en distintas áreas como la información usual del paciente y lo siguiente vinculado con la expectativa y percepción de la paciente, en el cual se establece la satisfacción mediante la disputa entre percepción y expectativa. En el resultado fue que el 54,08% de las pacientes estuvieron entre 20 y 29 años, grado de instrucción secundaria 53,24%, el grado de satisfacción de las pacientes fue "Muy satisfecha" 79,10%, mientras que en las diferentes dimensiones: Fiabilidad, 80,10%; Capacidad de respuesta, 75,70%; Seguridad, 80,00%; Empatía, 80,30% y Aspectos tangibles, 79,10%.

Dentro de la calidad de los servicios de salud el MINSA manifiesta que se le llama a la inserción de la ciencia y la tecnología médica con beneficios para la salud sin incrementar el riesgo de estos. El grado de calidad es la medida en la cual se espera que las atenciones sean en beneficio del usuario y esté libre de

riesgos. (MINSA, 2016), sus elementos la cual evidencia la ausencia de la calidad son de bajo presupuesto, ausencia de empatía, ausencia de insumos médicos, ausencia de indagación y capacitación del personal de salud, ausencia de publicidad y la desinformación del paciente.

Los estudios evaluativos se basan en deserción del valor de la atención, esto se realiza para medir el grado de atención de calidad en los diferentes programas de atención hacia el usuario y así poder tener un proyecto de mejora en concierne a los resultados, mediante los test en la cual se pone en evaluación la hipótesis de causa y efecto. Lopez (2014)

En la atención de la calidad se basa en brindar una buena atención oportuna y así complacer la escasez del consumidor dentro de la norma técnica de salud, se brinda una atención completa respetando la interculturalidad de cada persona y brindando atenciones oportunas hacia cada persona. (DellaBadia Simon, 2018)

De los cuales el asistente en salud se cuida la recuperación completa del paciente o población en general mediante programas de promoción y prevención de enfermedades. Hassan, Basit, & Sethumadavan (2020)

En programas específicamente se puede evaluar la calidad y atención el cual se basa y reducir problemas internos que se puedan presentar dentro de ellos. Alvares (2008)

En todo el mundo se realiza evaluación de las estrategias en salud, en los diversos programas.

La calidad de atención se basa en el cuidado de la mujer en la etapa de fertilidad y así poder evitar embarazos no deseados, mediante los distintos tipos de anticoncepción que ofrece el área responsable. World Health Organization (2020)

Dentro de la calidad se encuentra un extenso, variado y cambiante de insumos de anticoncepción, sin embargo, ya se cuenta con el estudio necesario para que el profesional de salud busque la mejora del servicio.

La norma técnica en planificación familiar brindado por el MINSA propone la prestación de los servicios de planificación familiar añadiendo la aplicación de

estos incentivando con la promoción y prevención de enfermedades, mediante la cooperación del usuario que acude al establecimiento de salud. Ramos Dominguez (2011)

Sus dimensiones de la calidad de atención son de lo siguiente, según Hossain (2018) se encuentra la fiabilidad, esta determina es la confianza en beneficio del usuario mediante la prestación del servicio con la aplicación de la tecnología y capacitación del personal, capacidad de respuesta que se basa en el conjunto de aptitudes que posee el personal de salud para la atención inmediata hacia el usuario, empatía con ello se busca una atención humanizada del personal de salud hacia el usuario, aspectos tangibles son los aspectos que se presentan a la percepción del usuario en cuanto ingrese al establecimiento de salud y la seguridad que se basa en el compromiso que adopta el personal de salud hacia la atención del usuario. Ministerio de salud (2008)

La satisfacción del usuario es la acción que percibe la usuaria al tener una atención adecuada que cubre sus expectativas para la obtención y en busca su bienestar mental, mediante ello esta se relaciona con la impresión, necesidad y expectativas de la usuaria. Mencionan lo siguiente: Khattab, (2018), sus niveles de satisfacción se perciben 3 niveles Xu (2020) insatisfacción la cual se obtiene en el momento que un servicio no alcanza las expectativas percibidas de un usuario a mediante la percepción, satisfacción: es la capacidad de exigencia que se genera de un servicio mediante la percepción y la complacencia que se genera mediante el servicio ofrecido sobrepasa las expectativas del usuario mediante la percepción.

Planificación familiar se considera como servicios anticonceptivos, se basa en los cuidados, que se ofrece al usuario y parejas para la prevención de embarazos no deseados y así puedan planificar cuando y como tener sus hijos de forma indiscriminada con los diferentes métodos anticonceptivos, como los métodos hormonales, métodos de barrera, métodos quirúrgicos. Los servicios brindados también incluyen la atención médica, orientación y consejería con respecto a la salud sexual y reproductiva. Miyahira Arakaki, (2001)

El responsable de programa de la salud sexual y reproductiva y la estrategia de planificación familiar se encarga de la planificación, de estrategias y actividades mediante la cooperación de del equipo de salud para el cumplimiento de las metas correspondientes. Lee & K.(2017)

Promueve, asesora y participa en las capacitaciones hacia el personal de salud encargado de esta área, mediante el estímulo, apoyo para la integración de las actividades correspondientes a la planificación familiar, a beneficio de la población en general, incluyendo captación de usuarios brindando conserjería, educación sexual y atenciones en planificación familiar. Salavera, Usan, Antoñanzas, Teruel, & Lucha (2017) Verifica la asistencia de las usuarias que acuden en su debido momento para administrarse dichos métodos. Schiappacasse, Eugenia, Miranda, & Diaz (2012)

Controla la veracidad de cada insumo anticonceptivo entregado hacia el establecimiento de salud.

Elaboraciones de informes mensuales y anuales del servicio de planificación familiar.

La consejería de planificación familiar es el proceso se da a conocer a las usuarias y despejar dudas para que puedan tener una información certera sobre el método que ellas deciden usar, la cual es un proceso, ello consta de seis etapas, Miyahira Arakaki (2001) así como atender al usuario, hablar con el usuario para entrar en confianza, dar a conocer sobre los métodos anticonceptivos, elección del método anticonceptivo, brindar información del método elegido y dar a conocer sobre la próxima cita de planificación familiar.

Para que la atención sea buena para el usuario es importante tener en cuenta que respetar la privacidad de la paciente y la libre elección de esta, garantizar el funcionamiento de los equipos y materiales a utilizar. (Mosadeghrad, 2013)

Los métodos anticonceptivos femeninos Righolt, et, al. (2020) manifiesta que los métodos anticonceptivos se clasifican en lo siguiente. Métodos Anticonceptivos Naturales: W., Rahman, Wahid, & Ahmad (2020) son los métodos que se utilizan frecuentemente para regular la menstruación de la mujer

y así poder evitar embarazos no deseados, no produce efectos adversos, no tiene contraindicaciones, es de poca inversión o inversión nula, favorece a las parejas para que puedan tener mayor contacto y conocimiento uno sobre el otro. Sus principales desventajas son puede hacer falla de método puesto que tiene que tener un tiempo adecuado para que este funcione, estos son: Savani, Moonesar, Zakzak, & Elsholkamy (2020) abstinencia sexual, método del ritmo, calendario ó método de Ogino – Knaus, método de temperatura basal, o método térmico, método del moco cervical, o de Billings, método del collar y el coito interruptus.

Métodos Anticonceptivos de Barrera: Slawomirski, Auraaen, & Klazinga (2017) este método es de manera temporal y evita el paso del espermatozoide hacia el ovula y así evita que pueda producirse la fecundación con ello también evita el contagio de la infección de transmisión sexual. Los cuales son el preservativo femenino y preservativo masculino.

Métodos Anticonceptivos Hormonales: Ratcliffe, H.; et, al (2020) este tipo de anticonceptivos es de manera de usar fácil, de uso prolongado mediante la administración de hormonas que evita la ovulación de la mujer, son de mayor eficacia anticonceptiva. Estos anticonceptivos no evitan las infecciones de transmisión sexual y son las ampollas trimestrales (acetato de medrixiprogesterona), ampollas mensuales (etinilestradiol + levonogestrel, píldoras mensuales (progestajenos) se debe usar una tableta diaria, no se usa en lactancia, píldora del siguiente (pregestagenos en mayor concentración), implante sub dérmico, es una combinación de hormonas, este método tiene como duración de 3 años, evita el embarazo no deseado, pero no las infecciones de transmisión sexual.

Métodos Anticonceptivos Mecánico (DIU): Vera-Villarroel, y otros (2019) T de cobre (cobre) su introducción es de manera quirúrgica, tiene una duración de 5 años, puede producir EPI, infecciones urinarias constantes debido a al momento de introducir este método quedan sus hilos expuestos en las partes del genital de la mujer.

Métodos Anticonceptivos Quirúrgicos: Tierney, (2017) son métodos de duración ya definitiva, ya que se basa en la operación que se realiza el hombre y la mujer en referencia el bloqueo de la salida del ovulo y el espermatozoide, estas es la vasectomía para varones y ligadura de trompas para mujeres.

II. METODOLOGÍA

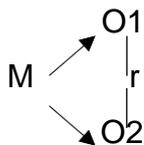
El trabajo de investigación es de tipo básico cuantitativo puesto que ello su fin es de generar conocimientos nuevos. Hernandez, Fernandez, & Baptista (2006)

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: cuantitativa, descriptiva, observacional, transversal, prospectivos, porque el estudio incluye la elección de las usuarias simultáneamente. Hernandez Sampieri & Mendoza (2018)

Diseño de la investigación: transversal puesto la presenté investigación tiene un estudio en un momento determinado.

Donde se presenta en el siguiente esquema correlacional: Watson, Clark, & Tellegen (1988)



Interpretación:

M = Muestra integrada por las usuarias que acuden al servicio de Planificación Familiar.

O1 = Datos que serán recopilados con relación a la variable (calidad de atención).

R = Relación que guarda la variable 1 y la variable 2

O2 = Datos que serán recopilados con relación a la variable (satisfacción del usuario).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Calidad de atención es el cuidado que recibe un usuario a lo cual se brinda en incrementar el aprovechamiento para que este disminuya el riesgo del malestar para el usuario.

Variable 2. Satisfacción del usuario es el placer el cual se adopta el usuario cuando se cubre una necesidad, dando una sensación de plenitud completa

3.3 Población, muestra y muestreo

Población conformada por mujeres en edad fértil que asiste al área de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando en el periodo 2021

Tamaño de muestra para ello se aplica la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

Hallando el tamaño de la muestra (n):

- n=?
- N=175
- P=0.5
- Q=0.5
- Z=1.96
- E= 0.05

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 175}{(175 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

Donde el resultado final será:

$$n = 120.445$$

Por ello la muestra a estudiar en la presente investigación es de 120 personas que concurren al centro de salud del distrito de Huando a la UPS de Planificación Familiar. Criterios de selección se considera los criterios de inclusión, que las usuarias que participen de manera voluntaria, usuarias que asisten por su atención de planificación familiar y usuarias que radican en la jurisdicción del distrito de Huando.

Criterios de exclusión se basa en que las usuarias que no aspiran en cooperar en la investigación, usuarias que no asisten a su control de planificación familiar, usuarias con algún tipo de alteración mental.

Muestreo: el presente estudio tiene un muestreo. Probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta sirve para establecer las características sociodemográficas, calidad de atención y satisfacción, para así poder recolectar datos de fuentes primarias. El instrumento se basó en preguntas a base de SERQUAL MODIFICADO. Kamari, S, Moradinazar, Mahboubi, & Ataei, (2016)

Considerado para la recolección de información a estudiar será de forma anónima.

Instrumento de Recolección de Datos: Los resultados fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario elaborado el cual dará a conocer la calidad de atención de la UPS de planificación familiar.

A continuación, se detalla el instrumento de medición. Parasuraman, Z., et, al (1895). Descripción del cuestionario

El cuestionario presenta 2 partes:

1° Parte: Estructurado con 22 preguntas, contenidas en 5 dimensiones de la calidad de atención

2° Parte: Estructurado con 22 preguntas, contenidas en 5 dimensiones de satisfacción de usuario

Siendo que, a mayor puntaje, mayor calidad de atención y mayor satisfacción del usuario.

Escala de calificación del cuestionario

Tabla 1: Criterios de valoración según dimensiones de la calidad de atención

DIMENSIONES	PREGUNTAS
Fiabilidad	1 – 5
Capacidad de respuesta	6 – 9
Seguridad	10 - 13
Empatía	14 – 18
Aspectos tangibles	19 - 22

Criterios de valoración según dimensiones de la satisfacción del usuario con la medición de la escala de liker d

ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Totalmente insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Parcialmente insatisfecho	3
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	4
Parcialmente satisfecho	5
Satisfecho	6
Totalmente satisfecho	7

Validación del instrumento: El instrumento de validación de datos se sometió a la prueba de juicio de expertos, mediante ello se buscó la certificación de 3 capacitados magister con capacidad profesional en investigación.

Tabla 2: Validez de instrumento de calidad de atención

Nº	EXPERTOS	CUANTITATIVA	CUALITATIVA
1	Carlos Sedano Manrique	95	Aplicable
2	Juan Martinez Taboada	95	Aplicable
3	Norfa Elena del Castillo Gutierrez	95	aplicable
TOTAL		95	

Fuente: certificado de validez de expertos

Validez de instrumento de satisfacción de los usuarios

Nº	EXPERTOS	CUANTITATIVA	CUALITATIVA
1	Carlos Sedano Manrique	95	Aplicable
2	Juan Martinez Taboada	95	Aplicable
3	Norfa Elena del Castillo Gutierrez	95	aplicable
TOTAL		95	

Fuente: certificado de validez de expertos

Confiabilidad de los Instrumentos a fin de establecer la confiabilidad del instrumento, se emplea la prueba piloto, la cual consistió en la aplicación del instrumento a 20 usuarios que se presentan dentro del servicio de planificación familiar del Hospital de Lircay – Angaraes, ante ello se abarco el procedimiento de recolección de la muestra considerando la perspectiva de inclusión y exclusión; el informe extraído fue procesada de forma estadística por lo cual se usó el coeficiente Alfa de Cronbach, donde el resultado fue mayor de 0.742036 valor fiable (bueno) para el cuestionario de conocimiento sobre calidad de atención y satisfacción del usuario, que es considerable para su aplicación.

Análisis para la confiabilidad: Satisfacción de expectativas de la satisfacción del usuario. Alfa de Cronbach

Ecuación de fiabilidad; la ecuación utilizada será: Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * \left| 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right|$$

Desarrollando la ecuación para:

α : ?

K 22

$\sum Vi$: 0,7628255

Vt : 4.54

$$\alpha = \frac{40}{40-1} * \left| 1 - \frac{0.7628255}{4.54} \right|$$

$$\alpha = 0.8715947$$

Percepción de la calidad de atención. Alfa de Cronbach

Ecuación de fiabilidad; la ecuación utilizada será: Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * \left| 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right|$$

Desarrollando la ecuación para:

- α : ?
- K : 22
- $\sum Vi$: 0,5940443
- Vt : 4.5275

$$\alpha = \frac{40}{40-1} * \left| 1 - \frac{0.5940443}{4.5275} \right|$$

$$\alpha = 0.910163$$

Tabla 3 Resultados de la confiabilidad

Ecuación de fiabilidad; la ecuación utilizada será: Alfa de Cronbach.

INSTRUMENTO	PRUEBA ESTADÍSTICA	VALOR	RESULTADO
Cuestionario de conocimiento	Alfa de Cronbach para expectativas de la satisfacción del usuario	0.8715947	Instrumento bueno
Cuestionario de conocimiento	Alfa de Cronbach para la percepción de la calidad de atención	0.910163	Instrumento excelente

3.5 Procedimiento

Modo de recolección de información, durante la recopilación de datos se realizó el trámite correspondiente para la autorización del empleo de la encuesta hacia las usuarias de planificación familiar, con el consentimiento autorizado de la jefa del centro de salud del distrito de Huando periodo de

2021, en los servicios de consulta externa, servicio de planificación familiar, se realizó las coordinaciones directas con la jefa de obstetras para tener autorización de parte de la responsable del servicio, se realizó las coordinaciones y pedir autorización directa con la usuaria.

3.6 Método de análisis de datos

Método de procesamiento de datos, para los procesamientos de datos, se realizó la creación de una base de datos, se procedió a crear una base de datos obtenidos por medio de la aplicación de la encuesta que se realizó en el centro de salud del distrito de Huando en el periodo 2021, dentro de ello se usó el software estadístico IBM SPSS versión 23, mediante ello se obtiene las tablas y gráficos que sirvió para la descripción de la variable de estudio.

Análisis descriptivo, se obtuvo los datos necesarios para el estudio y así procesarlos y organizarlos mediante tablas estadísticas según la variable, una vez que los datos se tabularon se procede a ser procesados e interpretados teniendo presente las bases teóricas de la investigación, para así realizar el informe final de la investigación.

Análisis inferencial, al momento de la obtención de datos de las usuarias encuestadas se obtiene resultados necesarios para mejorar la calidad de atención siendo los principales beneficiarios la población en general que acude al centro de salud.

3.7. Aspectos éticos

Para realizar el presente estudio se pidió autorización al jefe del centro de salud del distrito de Huando, se pidió autorización a la jefa del servicio de planificación familiar, se pidió autorización para la ejecución de la encuesta a los usuarios que acuden al servicio de planificación familiar. así mismo se consideró el principio de ética y biomédica respetando el anonimato del usuario, y el respeto a la decisión una vez dado la información que él lo requiera ya que el principal beneficiario para el estudio es el usuario.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos: Datos Generales de la Usuaría

Tabla 4: Edad de la usuaria

Intervalo de edad	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Válido 14 - 19	56	46,7
20 - 29	44	36,7
30 - 39	12	10,0
40 a +	8	6,7
Total	120	100,0

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro de los resultados mostrados en la presente tabla y gráfico sobre la edad de las usuarias se evidencia que la mayor población que acude a consulta de planificación familiar son adolescentes que van en un rango de 14 – 19 años, seguido por la población joven con un rango de 20 – 29 años continuados por la población adulta con un rango de 30 – 39 años.

Medidas de tendencia estándar:

Tabla 5: Edad de la usuaria

N	Válido	120
	Perdidos	0
Media		23,33
Mediana		21,00
Moda		18
Desviación estándar		6,743
Rango		26
Mínimo		16
Máximo		42

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro del resultado mostrados en la presente tabla se observa que la mayor población que acude a consulta de planificación familiar son adolescentes que van

en un rango de 14 – 19 años, seguido por la población joven con un rango de 20 – 29 años continuados por la población adulta con un rango de 30 – 39 años.

Tabla 6: Grado de instrucción de la usuaria

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Válido Analfabeta	4	3,3
Primaria	12	10,0
Secundaria	64	53,3
Superior no Universitaria	16	13,3
Superior Universitaria	24	20,0
Total	120	100,0

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro del resultado presentados en la presente tabla sobre el grado de instrucción de la usuaria se evidencia que la mayor población que acude a consulta de planificación familiar son usuarias con un grado de instrucción de secundarias con un 53.3%, seguido de usuarias que con un nivel universitario con un 20%, siendo ellos lo masa frecuentes.

Tabla 7: Ocupación de la usuaria

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Válido Su Casa	44	36,7
Comerciante	44	36,7
Estudiante	32	26,7
Total	120	100,0

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro de los resultados mostrados en la presente tabla sobre la ocupación de la usuaria se evidencia que la mayor población que acude a consulta de planificación familiar son usuarias que se dedican a su casa y comerciantes con un total de 36.7% seguido de estudiantes con un 26.7%.

Tabla 8: Estado Civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Válido Soltera	32	26,7
Conviviente	56	46,7
Casada	32	26,7
Total	120	100,0

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro de los resultados mostrados en la presente tabla sobre el estado civil de las usuarias se evidencia que la mayor población que acude a consulta de planificación familiar son convivientes con un 46.7%, seguido de usuarias solteras y casadas con un 26.7%.

Tabla 9: Religión de la usuaria

Religión	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Válido Evangélica	24	20,0
Católica	96	80,0
Total	120	100,0

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro del resultado en la presente tabla sobre la religión de las usuarias se evidencia que la mayor población es de religión católica con un 80% y evangélica con un 20%.

Tabla 10 ¿Es la primera vez que viene a consulta de planificación familiar?

Acude por primera vez		Frecuencia	Porcentaje acumulado
Válido	Si	31	25,8
	Consecutivamente	89	74,2
	Total	120	100,0

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro de los resultados mostrados en la presente tabla sobre las usuarias que acuden al centro de salud se evidencia que el 74.2% son usuarias que acuden consecuentemente y el 25.8% fueron usuarias que acudieron por primera vez.

Tabla 11 Calidad de atención y Satisfacción del usuario

Valor	Calidad de atención		Satisfacción del usuario		
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Ni Satisfecho - Ni Insatisfecho	10	8,3	10	8,3
	Totalmente Satisfecho	110	91,7	110	91,7
	Total	120	100,0	120	100,0

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro del resultado mostrado en la presente tabla sobre calidad de atención y satisfacción del usuario, se evidencia que el 91.7% concuerdan que si se tiene una buena calidad de atención y va en conexión con la satisfacción del usuario mientras que el 8.3% no se muestra ni satisfecho, ni insatisfecho en la calidad de atención.

Prueba paramétrica

Tabla 12: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	120,000 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	107,266	1	,000		
Razón de verosimilitud	68,841	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	119,000	1	,000		
N de casos válidos	120				

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro de los resultados mostrados en la tabla sobre la prueba del chi cuadrado de Pearson él cual tiene una significancia de 0, lo cual quiere decir que existe conexión entre las frecuencias observadas y esperadas sobre calidad de atención y satisfacción del usuario.

Resultados inferenciales:

Prueba de hipótesis general

H_a: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021.

Tabla 13: Correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario

Correlaciones			
		VAR 1	VAR 2
Rho	de VAR 1		
Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	120	120
	VAR 2		
	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	120	120

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

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro del resultado evidenciado en la tabla sobre la prueba de RhO de Spearman conjunto al coeficiente de correlación que se evidencia entre las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario.

Como el coeficiente RhO de Spearman es 0.01 y existe una correlación significativa, esto indica que, Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021.

Prueba de hipótesis específica

Hipótesis específica 1

H_a: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021.

Tabla 14: Correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario

			VAR 2	DIM 1
Rho	de VAR 2	Coeficiente	de	
Spearman		correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	DIM 1	Coeficiente	de	
		correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro de los resultados mostrados en la presente tabla sobre la prueba de RhO de Spearman conjunto al coeficiente de correlación que existe la dimensión de fiabilidad y la variable de satisfacción del usuario.

El coeficiente RhO de Spearman es 0.01, ante ello se evidencia que existe una correlación significativa, así mismo el nivel de significancia es .000 lo cual que existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021.

Hipótesis específica 2

H_a: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021.

Tabla 15: Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

			VAR 2	DIM 2
Rho	de VAR 2	Coefficiente	de	
Spearman		correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	120	120
	DIM 2	Coefficiente	de	
		correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	120	120

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

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro de los resultados mostrados en la tabla sobre la prueba de RhO de Spearman conjunto al coeficiente de correlación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable de satisfacción del usuario.

Como el coeficiente RhO de Spearman es 0.00, existe una correlación significativa, ello indica existe relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable de satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021.

Hipótesis específica 3

H_a: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021.

Tabla 16: Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario

		VAR 2	DIM 3
Rho	de VAR 2	de	
Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
	DIM 3	de	
	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro de los resultados mostrados en la tabla sobre la prueba de Rho de Spearman conjunto al coeficiente de correlación que existe entre la dimensión de seguridad y la variable de satisfacción del usuario.

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.01, además el nivel de significancia es .000, esto indica que existe relación entre la dimensión de seguridad y la variable de satisfacción del usuario, a lo cual se llega a la deducción que: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021.

Hipótesis específica 4

H_a: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021.

Tabla 17: Correlación entre empatía y satisfacción del usuario

		VAR 2	DIM 4
Rho	de VAR 2	Coeficiente de	de
Spearman		correlación	correlación
		Sig. (bilateral)	Sig. (bilateral)
		N	N
	DIM 4	Coeficiente de	de
		correlación	correlación
		Sig. (bilateral)	Sig. (bilateral)
		N	N

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

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro de los resultados mostrados en la tabla sobre la prueba de RhO de Spearman conjunto al coeficiente de correlación que existe entre la dimensión de empatía y la variable de satisfacción del usuario.

Como el coeficiente RhO de Spearman es 0.01, lo se llega a la conclusión que: Existe relación significativa entre la empata y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021.

Hipótesis específica 5

H_a: Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021.

Tabla 18: Correlación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario

			VAR 2	DIM 5
Rho	de VAR 2	Coefficiente	de	
Spearman		correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	120	120
	DIM 5	Coefficiente	de	
		correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	120	120

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

Fuente: 2021 Datos Recolectados de la Investigación

Interpretación:

Dentro de los resultados mostrados en la tabla sobre la prueba de RhO de Spearman conjunto al coeficiente de correlación que existe entre la dimensión de los aspectos tangibles y la variable de satisfacción del usuario.

Como el coeficiente RhO de Spearman es 0.01, existe una correlación significativa, además el nivel de significancia es .000 lo cual se llega a la conclusión que: Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021.

V. **Discusión**

En la investigación realizada en el Centro de Salud del distrito de Huando la cual busca ver la calidad de atención y satisfacción del usuario de planificación familiar, periodo 2021. Los resultados obtenidos fueron que la población de usuarias que acuden en su mayoría son usuarias adolescente de 14 – 19 años con un 46.7%, con un grado de instrucción de las usuarias en su gran asistencia de nivel secundario con un 53.3%, de ocupación de comerciantes y amas de casa con un 36.7%, de estado civil de convivientes con un 46.7%, de religión católica con un 80% y pacientes que acuden consecutivamente a consulta con un 74.2%.

Dentro de la investigación el principal objetivo fue de establecer la relación que guarda la calidad de atención que ofrece el personal de salud y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021, En lo que concierne a la variable de: Calidad de atención dentro del presente estudio se obtuvo que el 91.7% de los usuarios encuestados considera que si tiene una buena calidad de atención mientras que el 8.3% de usuarios considera tener una mala calidad de atención, estos resultados concuerdan con (Salgado Montesinos, 2020) en su estudio de “Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de obstetricia del hospital sub regional de Andahuaylas, 2020” menciona que el 98.9% de las pacientes encuestadas, manifiesta que tiene una buena calidad de atención, así como para (Valenzuela Cincia, 2018) en su estudio titulado “Calidad del servicio de planificación familiar y satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro Prieto – Salas Guadalupe, Junio 2018” dentro de sus resultados obtenidos manifiesta que el 76.7% de los usuarios en estudio tienen una buena calidad de atención. Con respecto a la variable de: Satisfacción del usuario en el presente trabajo de investigación se evidencio que el resultado fue el 91.7% de los usuarios encuestados manifiesta que están satisfechos con la atención que tienen mientras que el 8.3% se encuentra insatisfecho, así como para (Valenzuela Cincia, 2018) manifiesta que el 76.7% de la población de estudio se encuentra

satisfecho con la atención recibida, así como (Salgado Montesinos, 2020) manifiesta que el 96.7% de la población de su estudio se encuentra satisfecho con la atención que percibe.

Así como con respecto a el objetivo específico la cual busca reconocer la relación que guarda la fiabilidad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021, respecto a la dimensión de: Fiabilidad en la investigación se concluye que la correlación es significativamente en el 0.01 así como para (Salgado Montesinos, 2020) en su estudio encuentra una relación altamente significativa y positiva mientras que para (Valenzuela Cincia, 2018) en su investigación aplicada obtiene que el 72% de los usuarios encuestados manifiesta que se encuentra satisfechos con la atención recibida.

En la presente investigación que tiene como objetivo secundario de reconocer la relación que guarda la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021, con respecto a la dimensión de: Capacidad de respuesta en la investigación realizada se observa que la correlación es significativamente en el 0.01 así como para (Salgado Montesinos, 2020) dentro de su investigación concluye que hay una relación significativa - positiva, y para (Valenzuela Cincia, 2018) en su investigación da como resultado que el 77.5% se encuentra satisfecho con la capacidad de respuesta de parte del personal que lo atiende.

Con respecto Al objetivo secundario lo cual fue de reconocer la relación que guarda entre la seguridad y la satisfacción del usuario del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021, dentro de la dimensión de: Seguridad dentro de la presente investigación se observa que la correlación es significativamente en el 0.01 así como para (Salgado Montesinos, 2020) dentro de la investigación que realizo obtuvo el que hay una relación significativa positiva para dichas variables, mientras que para (Valenzuela Cincia, 2018) en tu trabajo de investigación se evidencia que el 78% se siente seguro con la atención recibida.

Dentro del objetivo específico la cual fue de reconocer la relación que guarda la empatía y la satisfacción del usuario del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021 y ante ello la dimensión de: Empatía en la investigación se evidencia que la correlación es significativamente en el 0.01 así como para (Salgado Montesinos, 2020) en su investigación manifiesta que existe una relación significativa – positiva para dicha variable, para (Valenzuela Cincia, 2018) dentro de su investigación se observa que el 80.13% de los usuarios de estudio manifiesta que el personal de salud es empático con su atención recibida.

por último objetivo específico se tiene que reconocer la relación que guarda los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de planificación familiar del Centro de Salud del distrito de Huando, Periodo 2021. Con respecto a la dimensión de: Aspectos tangibles dentro de la investigación se concluye que la correlación es significativamente en el 0.01 así como para (Salgado Montesinos, 2020) en su estudio da a conocer que hay una relación significativas – positiva en la variable y como para (Valenzuela Cincia, 2018) se evidencia en su investigación que el 76% de los usuarias en estudio concuerdan en que percibe un buen trato de parte del personal que realiza la atención.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Dentro del presente trabajo de investigación se evidencia que existe una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario dando a entender que la atención hacia el usuario va de acorde con la calidad de atención que ofrece el Centro de salud. Además, el nivel de significancia entre ambos es de RhO de Spearman es 0.00.

Segundo: en el presente trabajo de investigación se visualiza que haya relación significativa de la dimensión de fiabilidad y la variable de satisfacción del usuario que asisten al área de planificación familiar. además, que el nivel de significancia entre ambos es de RhO de Spearman es = 0.00. dando a entender que la fiabilidad y la satisfacción están relacionados frecuentemente para la atención que se ofrece al usuario.

Tercero: dentro de la investigación se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión de la capacidad de respuesta y la variable de satisfacción del usuario que asisten al área de planificación familiar con un nivel de significancia de un de RhO de Spearman es = 0.00. dando a entender que la capacitada de respuesta está relacionados frecuentemente para la atención que se ofrece al usuario.

Cuarto: dentro de la presente investigación se evidencia que existe una relación significativa entre la dimensión de seguridad y la variable de satisfacción del usuario que acude al área de planificación familiar, siendo el nivel de significancia de un de RhO de Spearman es =0.03. dando a entender que la seguridad y la satisfacción van de acorde con la atención que se ofrece al usuario

Quinto: dentro de la presente investigación se visualiza que existe una relación significativa entre la dimensión de empatía y la variable de satisfacción del usuario que acude al área de planificación familiar con un nivel de significancia del RhO de Spearman es = 0.03. dando a entender que la empatía y la satisfacción están relacionados frecuentemente para la atención que se ofrece al usuario.

Sexto: en la investigación presentada se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión de los aspectos tangibles y la variable de satisfacción del usuario que asiste al servicio de planificación familiar con un nivel de significancia de RhO de Spearman es $= 0.05$. dando a entender que los aspectos tangibles están relacionados frecuentemente para la atención que se ofrece al usuario.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: en el presente estudio se evidencia la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que acude al servicio de planificación familiar, el director que está a cargo del centro de salud debería de crear un plan de trabajo con mención a la salud sexual y reproductiva con enfoque en planificación familiar, brindando capacitaciones y consejerías sobre calidad de atención hacia el usuario.

Segundo: el personal de salud que brinda atención en el servicio de planificación familiar debería de reducir el tiempo de espera, ya que este va de la mano con la satisfacción del usuario y con ello se evidencia la calidad de atención y mediante ello poder incrementar la concurrencia del usuario hacia el servicio.

Tercero: el personal de salud deberá de asistir a cursos de capacitación y actualización en metodología anticonceptiva constantemente, para brindar soluciones y resolver dudas de forma oportuna hacia el usuario y así poder brindar una buena calidad de atención y mediante ello poder evitar que el usuario no acuda al área de planificación familiar como también poder evitar embarazos no deseados.

Cuarto: el personal de salud a cargo del área de planificación familiar deberá de brindar la seguridad necesaria en la atención hacia el usuario mediante la amabilidad, respeto mediante el uso de un lenguaje claro y sencillo.

Quinto: el personal de salud a cargo del servicio de planificación familiar debería de tener más capacitaciones en el área de coach y empatía hacia el usuario, para así poder ofrecer la atención de calidad y calidez hacia el usuario.

Sexto: el personal que asume la dirección del establecimiento de salud deberá de considerar las señalizaciones de todos los servicios que se brinda en el estableciendo de salud, garantizando los insumos necesarios para las atenciones que se brinda.

Referencias

- Alvares, F. (2008). *Calidad y auditoria en salud de la relacion de la calidad y satisfaccion en el ambito hospitalario en funcion del modelo de gestion establecido*. Madrid: Plana.
- Ampaw, E. M., Chai, J., Liang, B., Tsai, S., & Frempong, J. (2020). *Assessment on health care service quality and patients satisfaction in Ghana*. Kybernetes. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/K-06-2019-0409>
- Araujo, R. C. (2010). *Percepcion de la calidad de servicios de los usuarios de los programas sociales en salud*. RCS.
- Bandyopadhyay, N. (2016). *Exploring service quality: a critical review of literature international Journall of business Mnagement*. Obtenido de <https://doi.org/10.1504/IJICBM.2016.078838>
- Boton Galicia, S. I. (2017). *Satisfaccion del usuario de la atencion que recibe del personal de enfermeria en el Centro de Atencion permanente CAP de Cunen, Quiche*. Tesis de Grado, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Guatemala.
- Brito, E. (2019). *Mejoramiento en la Calidad de Atencion en el Servicio de Emergencia del Centro Clinico Quirurgico Ambulatorio Hospital del dia IESS - Sangolqui, Enero - Junio 2019 Disminucion en Tiempos de Espera*. Tesis Posgrado, Universidad Rafael Landivar, Quito.
- Cayro Quispe, L. I. (2016). *Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal Mayo – Junio*. Tesis de Grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Lima.
- Choi, I., Moon, H., & Kim, J. (2019). Assessing personalizet recommendation services using expectancy disconfirmation theory. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 29(2), 203-216. Obtenido de <https://doi.org/10.14329/apjis.2019.29.2.203>

- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality; A re-examination and extension. Journal of Marketing.*
- De Leon Sac, G. M. (2017). *Comparacion del nivel de satisfaccion de las usuarias de Planificacion Familiar en el servicio de salud del segundo nivel de atencion con y sin intervencion de cooperantes, en el departamento de Totonicapan.* Tesis Posgrado, Universidad Rafael Landivar, Facultad de Ciencias de la Salud, Guatemala.
- DellaBadia Simon, M. (2018). Compliance and high reliability in a complex healthcare organization. *Frontiers of health services management*, 34(4), 1225. Obtenido de <https://doi.org/10.1097/hap.0000000000000030>
- Endara Toral, N. A. (2018). *Mejoramiento de la Gestión de Calidad en el Tiempo de Espera en el Servicio de Emergencia del Hospital General IESS de Milagro.* Tesis Posgrado, Universidad San Francisco de Quito USFQ, Quito.
- Enrique Quispe, V. M. (2016). *Satisfaccion de la caliad e las pacientes que acuden al consultorio de Planificacion Familiar del Hospital Maria Auxiliadora Octubre - Diembre.* Tesis de Grado, Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud, Lima.
- Ghotbabadi, A., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). *Service quality measurements a review international .* Journal of Academic Research in business and social sciences. Obtenido de <http://doi.org/10.6007/IJARBSS/v5-i2/1484>
- Hassan, Z., Basit, A., & Sethumadavan, D. (2020). *Role of Sales Representative Cultural Inteligence in Enhancing Custimer Satisfaction among the Tenants and Property Buyers in Malaysia.* International Journal of Business Marketing and Management. Obtenido de <https://ssrn.com/abstract=3662072>
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodologia de la investigacion. las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Mc Graw Hill Education.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodologia de la investigacion* (4 ed.). Mexico: MC Grau Hill Interamericana.
- Hossain, M. (2018). *Redefining Expectancy Disconfirmation Theoryusing LIS SERVQUA: An Integrated Framework for evaluating Library Service Quality*

- and User Satisfaction*. International Information & Library Review. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/10572317.2018.1496316>
- Kamari, B., S, R., Moradinazar, M., Mahboubi, M., & Ataei, M. (2016). *Measurement of Quality of Primary Health Services by Servqual Model Evidence from Urban Health Center in West of Iran* .
- Khattab, F. (2018). *Developing a service quality model for private higher education intitutions in Lebanon*. J. . Mgt. Mkt. Review. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3157742
- Lee, D., & K., K. (2017). *Assessing healthcare service quality: a comparative study of patient treatment types*. International Journal of Quality Innovation. Obtenido de <https://doi.org/10.1186/s40887-016-0010-5>
- Lopez, A. (2014). *La Satisfaccion de los usuarios: Un determinante de la calidad asistencial. Metas de enfermeria*.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. (2019). *Patient Stisfaction with Health Care Services; An Application of Physician Behavior as a Moderator*. International journal of environmental research and public health. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- MINISTERIO DE SALUD. (2008). *Sistema de Gestion de Calidad en Salud*. Lima: MINSa.
- MINSa. (2016). *Norma Tecnica de Salud de Planificacion Familiar*. Lima: Ministerio de Salud.
- Miyahira Arakaki, J. (2001). Calidad en los Sservicios de Salud. *Revista Medica Hered*, 76.
- Mosadeghrad, A. (2013). *Healthcare service quality: towards a broad definition*. International journal of health care quality assurance. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/09526861311311409>
- Oliver RL, A. (1980). *Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of satisfaction Decisions*. Journal of marketing research.

- Organization, W. H. (2018). *Delivering quality health services; a global imperative for universal health coverage*. Obtenido de : <http://www.oecd.org/health/delivering-quality-health-services-a-globalimperative-9789264300309-en.htm>
- Otalora, M., Rosenbaum, M., & Orejula, A. (2018). *Understanding health care service quality in developing* . Latin America, Health marketing quarterly. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/07359683.2018.1514733>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Reserarch Journal of Marketing*.
- Parasuraman, A., Zeithami, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. . *Journal of Marketing*, 49(4), 41, 50. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Ramos Dominguez, B. N. (2011). *Control de Calidad en la Atencion de SALUD*. La Habana: Cencias Medicas.
- Ratcliffe, H.; Bell, G.; Awoonor-Williams, K.; Bitton, A., Kim, J.; Lipstiz, S.; Macarayan, E.; Ofosu, A.; Otupiri, E.; Schwarz, D.; Hirschhorn, L. (2020). *Towards patient-centred care in Ghana: health system responsiveness, selfrated health and experiential quality in a national representative survey*. ,BMJ Open quality. Obtenido de <https://doi.org/10.1136/bmjoq-2019-000886>
- Righolt, A., Walji, M., Feine, J., Williams, D., Kalenderian, E., & Listl, S. (2020). *An International Working Definition for Quality of Oral Healthcare*. JDR clinical and translation research. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/2380084419875442>
- Salavera, C., Usan, P., Antoñanzas, J., Teruel, P., & Lucha, O. (2017). *Affecs and personality A study with university students*. Annales MedicoPsychologiques, Resue ´sychiatrique. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.amp.2016.06.014>
- Salgado Montesinos, M. (2020). *Calidad de Atencion y Satisfaccion en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas*. Tesis Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Programa Academico de Maestria en Gestion de los Servicios de Salud, Lima.

- Sanchez Medina, L. B. (2016). *Estudio de la calidad de los servicios de Planificación Familiar en el Centro de Salud de Canton San Lorenzo de la Provincia de Esmeraldas*. Tesis Posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Post Grado, Guayaquil.
- Santibañez Gihua, S. L. (2017). *Calidad de atención del servicio de Planificación Familiar para las usuarias en el Hospital Rezola Cañete*. Tesis Posgrado, Universidad San Martín de Porres, Facultad de Obstetricia y Enfermería, Lima.
- Savani, H., Moonesar, I., Zakzak, L., & Elsholkamy, M. (2020). *Determinants of patient satisfaction in the United Arab Emirates Health care industry*. Research Square. Obtenido de <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-123628/v1>
- Schiappacasse, V., Eugenia, c. M., Miranda, P., & Diaz, S. (2012). *Calidad de Atención en los Servicios de Salud Sexual y Reproductiva*. Colombia: ICMER.
- Seden, c., & Palacin J, D. (2005). *Satisfacción del usuario de los servicios de Salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*.
- Slawomirski, L., Auraaen, A., & Klazinga, N. (2017). *The economics of patient safety: Strengthening a value-based approach to reducing patient harm at national level*. Organisation for Economic Cooperation and Development. Obtenido de <https://doi.org/10.1787/5a9858cd-en>
- Tierney, N. (2017). *Value Management in Healthcare: How to Establish a Value Management Office to Support Value-Based Outcomes in Healthcare*. .
- Torres Condor, S. B., & Rojas Camarena, C. E. (2017). *Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo - julio a diciembre*. Tesis de Grado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion, Facultad de Ciencias de la Salud, Huancayo.
- Valenzuela Cincia, G. B. (2018). *Calidad del servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018*. Tesis Post Grado, Universidad César Vallejo, Lima.

- Vera-Villaruel, P., Urzua, A., Jaime, D., Contreras, D., Zych, I., Celis-Atenas, K., & Lilo, S. (2019). *Positive and Negative Affect Schedule (PANAS): Psychometric properties and discriminative capacity in several Chilean samples*. *Evaluation & the health professions*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0163278717745344>
- W., M., Rahman, R., Wahid, H., & Ahmad, N. (2020). *A cognitive-Affective Behavioral Responses of Customer Experience (CABCE) Model for service Delivery Improvement in the Healthcare Industry*. *International Journal of Supply Chain Management*. Obtenido de <https://ojs.excelingtech.co.uk/index.php/IJSCM/article/view/4593/2302>
- Watson, D., Clark, L., & Tellegen, A. (1988). *Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales*. *Journal of personality and social psychology*. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/0022-3514.54.6.1063>
- World Health Organization. (2020). *World health statistics 2020: monitoring health for the SDGs sustainable development goals*. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332070/9789240005105eng.pdf>
- Xu, X. (2020). *Examining an asymmetric effect between online customer reviews emphasis and overall satisfaction determinants*: *Journal of Business Research*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.07.022>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD HUANDO, PERIODO 2021					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS		
Problema principal: ¿Cuál es la relación que guarda la calidad de atención y satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del	Objetivo general: establecer la relación que guarda la calidad de atención que ofrece el personal de salud y la satisfacción del usuario de planificación	Hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021.	Variable/categoría 1: V: Calidad de atención: es el cuidado que recibe un usuario a lo cual se brinda en incrementar el aprovechamiento para que este disminuya el riesgo del malestar para el usuario.		
			Dimensiones	Indicadores	Niveles
			Fiabilidad	¿Recibió orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar? ¿Se respetó el orden de llegada para recibir la	Descriptivo

<p>distrito de Huando, Periodo 2021?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Cuál es la relación que guarda entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de</p>	<p>familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Reconocer la relación que guarda la fiabilidad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de</p>	<p></p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p>atención en planificación familiar?</p> <p>¿Recibió atención de planificación familiar en el horario programado?</p> <p>¿Recibe el método anticonceptivo con el que Ud. Planifica mensualmente?</p> <p>¿Usted escogió el método anticonceptivo que usa?</p> <p>¿El tiempo que usted espero para ser atendido fue adecuado?</p>	
--	---	---	---------------------------------------	---	--

<p>Huando, Periodo 2021? ¿Cuál es la relación que guarda entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021?</p>	<p>Huando, Periodo 2021. Reconocer la relación que guarda la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021. Reconocer la relación que guarda entre</p>	<p>planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021. Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021. Existe relación significativa entre la empatía y la</p>		<p>¿El profesional de planificación familiar le ofreció suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos? ¿Desde qué ingreso al consultorio de planificación familiar el tiempo durante la consulta fue adecuado para poder resolver sus necesidades? ¿La entrega del método anticonceptivo en</p>	
---	--	--	--	---	--

<p>¿Cuál es la relación que guarda entre la seguridad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que guarda entre la empatía y la</p>	<p>la seguridad y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021.</p> <p>Reconocer la relación que guarda la empatía y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del</p>	<p>satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021.</p>	<p>Seguridad</p>	<p>el consultorio fue adecuado?</p> <p>¿El personal de salud respetó su privacidad durante la atención prestada?</p> <p>¿Le pareció que el personal de salud que le atendió brindo información clara y precisa?</p> <p>¿El personal de salud le brindó confianza e interés necesario para resolver sus dudas?</p> <p>¿Piensa que la conversación en consulta que tuvo</p>	
--	--	---	------------------	---	--

satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021? ¿Cuál es la relación que guarda entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de	distrito de Huando, Periodo 2021. Reconocer la relación que guarda los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021.			con el personal de salud, fue confidencial?	
			Empatía	¿El trato que le dieron, fue con amabilidad y respeto? ¿El personal de salud empleo un lenguaje apropiado y el suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas? ¿El profesional de planificación familiar repitió la información brindada en su atención,	

<p>planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021?</p>	<p>POBLACIÓN: Población general de mujeres en edad fértil que acude a al programa de Planificación Familiar del centro de salud del distrito de Huando durante el periodo 2021</p> <p>TIPO DE MUESTREO:</p>			<p>asegurando su comprensión? ¿El profesional de salud le dio la información necesaria que desea saber sobre el insumo, la dosis y efectos adversos del anticonceptivo? ¿El profesional de planificación familiar le dio información correcta sobre la próxima cita?</p>	
<p>ENFOQUE: cualitativo</p>			<p>Aspectos tangibles</p>	<p>¿Para usted el servicio de planificación familiar cuenta con una señalización</p>	
<p>TIPO: investigación cuantitativa, descriptiva</p>					

<p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>DISEÑO: experimenta</p>	<p>Probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Aplicando la fórmula el tamaño de muestra es de 120.</p>			<p>adecuada para su ubicación?</p> <p>¿El servicio de planificación familiar cuenta con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los pacientes?</p> <p>¿El servicio de planificación familiar cuenta con los anticonceptivos necesarios para su atención?</p> <p>¿Usted considera que el consultorio y la sala de espera son un ambiente limpio y cómodo?</p>	
--	---	--	--	--	--

			Variable/categoría 2: V: Satisfacción del usuario: Es el placer que se adopta el usuario cuando se cubre una necesidad, dando una sensación de plenitud completa		
			Dimensión	Indicador	Nivel
			Insatisfecho <40%	1= Totalmente insatisfecho 2= insatisfecho 3= Parcialmente insatisfecho 4= ni satisfecho, ni insatisfecho 5= Parcialmente satisfecho 6= Satisfecho 7= Totalmente satisfecho	Descriptivo
			Satisfecho >60%		

ANEXO 2: Matriz de paralización de variables

Operacionalización de la variable: la variable en estudio fue fragmentada en cinco dimensiones los cuales están conformadas por 22 preguntas para su posterior estudio.

Variable s	Definición Conceptual	Definición operacional	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Incremento de la calidad de los servicios de salud que recibe un usuario a lo cual se brinda en para que este disminuya el riesgo del malestar para el usuario.	La técnica a usar es la encuesta con el modelo SERQUAL, la cual está conformada en 22 preguntas para la medición de grado de satisfacción del usuario para	Fiabilidad Capacidad de respuesta	¿Recibió orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar? ¿Se respetó el orden de llegada para recibir la atención en planificación familiar? ¿Recibió atención de planificación familiar en el horario programado? ¿Recibe el método anticonceptivo con el que Ud. Planifica mensualmente? ¿Usted escogió el método anticonceptivo que usa? ¿El tiempo que usted espero para ser atendido fue adecuado?	ORDINAL

		<p>determinar la calidad de atención actual del centro de salud, se basa en</p>		<p>¿El profesional de planificación familiar le ofreció suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos?</p> <p>¿Desde qué ingreso al consultorio de planificación familiar el tiempo durante la consulta fue adecuado para poder resolver sus necesidades?</p> <p>¿La entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado?</p> <p>¿El personal de salud respetó su privacidad durante la atención prestada?</p> <p>¿Le pareció que el personal de salud que le atendió brindó información clara y precisa?</p> <p>¿El personal de salud le brindó confianza e interés necesario para resolver sus dudas?</p> <p>¿Piensa que la conversación en consulta que tuvo con el personal de salud, fue confidencial?</p> <p>¿El trato que le dieron, fue con amabilidad y respeto?</p> <p>¿El personal de salud empleo un lenguaje apropiado y el suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas?</p>	
			Seguridad		
			Empatía		

			Aspectos tangibles	<p>¿El profesional de planificación familiar repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?</p> <p>¿El profesional de salud le dio la información necesaria que desea saber sobre el insumo, la dosis y efectos adversos del anticonceptivo?</p> <p>¿El profesional de planificación familiar le dio información correcta sobre la próxima cita?</p> <p>¿Para usted el servicio de planificación familiar cuenta con una señalización adecuada para su ubicación?</p> <p>¿El servicio de planificación familiar cuenta con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los pacientes?</p> <p>¿El servicio de planificación familiar cuenta con los anticonceptivos necesarios para su atención?</p> <p>¿Usted considera que el consultorio y la sala de espera son un ambiente limpio y cómodo?</p>	
Satisfacción del usuario	Es el placer que se adopta el usuario cuando se	Esta se basa en la medición, mediante la	Insatisfecho <40%	<p>1= Totalmente insatisfecho</p> <p>2= insatisfecho</p> <p>3= Parcialmente insatisfecho</p>	

	<p>cubre una necesidad, dando una sensación de plenitud completa.</p>	<p>aplicación del cuestionario de percepciones y expectativas a través de la escala de Likert la cual será calificada en una escala del 1 al 7</p>	<p>Satisfecho >60%</p>	<p>4= ni satisfecho, ni insatisfecho 5= Parcialmente satisfecho 6= Satisfecho 7= Totalmente satisfecho</p>	
--	---	--	---------------------------	---	--

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Indicaciones:

Buenos días Sra. el presente instrumento tiene por finalidad obtener información sobre la calidad de atención en el servicio de planificación familiar de los pacientes que acuden al Centro de Salud. Para lo cual solicito su colaboración a través de la respuesta sincera a las preguntas. Este cuestionario es anónimo y consta de 7 ítems, siendo 1 como la menor calificación y 7 la calificación más alta, las respuestas solo serán de uso para el autor. Gracias por su participación en el trabajo.

- A continuación, lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa la alternativa que considere correcta, cualquier inconveniente preguntar al encuestador.

Edad:..... Grado de instrucción:..... Ocupación:.....

Estado Civil:..... Religión:.....

¿Es la primera vez que viene a consulta de planificación familiar?

S	Consecutivament
I	e

Nº	EXPECTATIVAS	ÍTEMS						
		1	2	3	4	5	6	7
PERCEPCIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN								
FIABILIDAD								
1	Que reciba orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar							
2	Que respete el orden de llegada para recibir la atención en planificación familiar							
3	Que reciba atención de planificación familiar en el horario programado							
4	Que reciba el método anticonceptivo con el que Ud. Planifica mensualmente							
5	Que escoja el método anticonceptivo que usa							
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	Que el tiempo que usted espero para ser atendido sea adecuado							
7	Que el profesional de planificación familiar le ofrezca suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos							

8	Que desde qué ingreso al consultorio de planificación familiar el tiempo durante la consulta fue adecuado para poder resolver sus necesidades								
9	Que la entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuada								
SEGURIDAD									
10	Que el personal de salud respetó su privacidad durante la atención prestada								
11	Que el personal de salud que le atendió brinde información clara y precisa								
12	Que el personal de salud le brinde confianza e interés necesario para resolver sus dudas								
13	Que la conversación en consulta que tuvo con el personal de salud, sea confidencial								
EMPATÍA									
14	Que el trato que dieron, fue con amabilidad y respeto								
15	Que el personal de salud empleo un lenguaje apropiado y el suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas								
16	Que el profesional de planificación familiar repita la información brindada en su atención, asegurando su comprensión								
17	Que el profesional de salud de información necesaria que desea saber sobre el insumo, la dosis y efectos adversos del anticonceptivo								
18	Que el profesional de planificación familiar me dio información correcta sobre la próxima cita								
ASPECTOS TANGIBLES									
19	Que el servicio de planificación familiar cuente con una señalización adecuada para su ubicación								
20	Que el servicio de planificación familiar cuente con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los pacientes								
21	Que el servicio de planificación familiar cuente con los anticonceptivos necesarios para su atención								

22	Que se considere el consultorio y la sala de espera son un ambiente limpio y cómodo								
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Este cuestionario es anónimo y consta de 7 ítems, siendo 1 como la menor calificación y 7 la calificación más alta

EPCIÓN		S						
EPCIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN								
LIDAD								
1	¿Recibió orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar?							
2	¿Se respetó el orden de llegada para recibir la atención en planificación familiar?							
3	¿Recibió atención de planificación familiar en el horario programado?							
4	¿Recibe el método anticonceptivo con el que Ud. Planifica mensualmente?							
5	¿Usted escogió el método anticonceptivo que usa?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿El tiempo que usted espero para ser atendido fue adecuado?							
7	¿El profesional de planificación familiar le ofreció suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos?							
8	¿Desde qué ingreso al consultorio de planificación familiar el tiempo durante la consulta fue adecuado para poder resolver sus necesidades?							
9	¿La entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado?							
SEGURIDAD								
10	¿El personal de salud respetó su privacidad durante la atención prestada?							
11	¿Le pareció que el personal de salud que le atendió brindo información clara y precisa?							
12	¿El personal de salud le brindó confianza e interés necesario para resolver sus dudas?							

13	¿Piensa que la conversación en consulta que tuvo con el personal de salud, fue confidencial?									
EMPATÍA										
14	¿El trato que le dieron, fue con amabilidad y respeto?									
15	¿El personal de salud empleo un lenguaje apropiado y el suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas?									
16	¿El profesional de planificación familiar repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?									
17	¿El profesional de salud le dio la información necesaria que desea saber sobre el insumo, la dosis y efectos adversos del anticonceptivo?									
18	¿El profesional de planificación familiar le dio información correcta sobre la próxima cita?									
ASPECTOS TANGIBLES										
19	¿Para usted el servicio de planificación familiar cuenta con una señalización adecuada para su ubicación?									
20	¿El servicio de planificación familiar cuenta con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los pacientes?									
21	¿El servicio de planificación familiar cuenta con los anticonceptivos necesarios para su atención?									
22	¿Usted considera que el consultorio y la sala de espera son un ambiente limpio y cómodo?									

ANEXO 4: Certificado de validez

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Mg. Norfa Elena del Castillo Gutierrez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021-1, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD HUANDO, PERIODO 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Nombre completo:

DNI: 76425723

Katerine Cuenca Dueñas


 Katerine Cuenca Dueñas
OBSTETRA
C.O.P. 35641

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PERCEPCIONES DE CALIDAD DE ATENCION							
1	¿Recibió orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar?	X		X		X		—
2	¿Se respetó el orden de llegada para recibir la atención en planificación familiar?	X		X		X		
3	¿Recibió atención de planificación familiar en el horario programado?	X		X		X		
4	¿Recibe el método anticonceptivo con el que Ud. Planifica mensualmente?	X		X		X		
5	¿Usted escogió el método que usa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	¿El tiempo que usted espero para ser atendido fue adecuado?	X		X		X		—
7	¿El profesional de planificación familiar le ofreció suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos?	X		X		X		
8	¿Desde qué ingreso al consultorio de planificación familiar el tiempo durante la consulta fue adecuado para poder resolver sus necesidades?	X		X		X		
9	¿La entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
10	¿El personal de salud respetó su privacidad durante la atención prestada?	X		X		X		—
11	¿Le pareció que el personal de salud que le atendió brindó información clara y precisa?	X		X		X		

12	¿El personal de salud le brindó confianza e interés necesario para resolver sus dudas?	X		X		X		
13	¿Piensa que la conversación en consulta que tuvo con el personal de salud, fue confidencial?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El trato que le dieron, fue con amabilidad y respeto?	X		X		X		—
15	¿El personal de salud empleo un lenguaje apropiado, y el suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas?	X		X		X		
16	¿El profesional de planificación profesional repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?	X		X		X		
17	¿El profesional de salud le dio la información necesaria que desea saber sobre el insumo, la dosis y efectos adversos del anticonceptivo?	X		X		X		
18	¿El profesional de planificación familiar le dio información correcta sobre la próxima cita?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Para usted el servicio de planificación familiar cuenta con una señalización adecuada para su ubicación?	X		X		X		—
20	¿El servicio de planificación familiar cuenta con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los pacientes?	X		X		X		
21	¿El servicio de planificación familiar cuenta con los anticonceptivos necesarios para su atención?	X		X		X		
22	¿Usted considera que el consultorio y la sala de espera son un ambiente limpio y cómodo?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESPECTATIVAS							—
1	Que reciba orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar	X		X		X		
2	Que respete el orden de llegada para recibir la atención en planificación familiar	X		X		X		
3	Que reciba atención de planificación familiar en el horario programado	X		X		X		
4	Que reciba el método anticonceptivo con el que Ud. Planifica mensualmente	X		X		X		
5	Que escoja el método anticonceptivo que usa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Que el tiempo que usted espero para ser atendido sea adecuado	X		X		X		—
7	Que el profesional de planificación familiar le ofrezca suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos	X		X		X		
8	Que desde qué ingreso al consultorio de planificación familiar el tiempo durante la consulta fue adecuado para poder resolver sus necesidades	X		X		X		
9	Que la entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Que el tiempo que usted espero para ser atendido sea adecuado	X		X		X		—
11	Que el profesional de planificación familiar le ofrezca suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos	X		X		X		

12	Que desde qué ingreso al consultorio de planificación familiar el tiempo durante la consulta fue adecuado para poder resolver sus necesidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
13	Que la entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Que el trato que dieron, fue con amabilidad y respeto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
15	Que el personal de salud empleo un lenguaje apropiado y el suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Que el profesional de planificación familiar repita la información brindada en su atención, asegurando su comprensión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Que el profesional de salud de información necesaria que desea saber sobre el insumo, la dosis y efectos adversos del anticonceptivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Que el profesional de planificación familiar me dio información correcta sobre la próxima cita	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Que el servicio de planificación familiar cuente con una señalización adecuada para su ubicación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
20	Que el servicio de planificación familiar cuente con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los pacientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Que el servicio de planificación familiar cuente con los anticonceptivos necesarios para su atención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	Que se considere el consultorio y la sala de espera son un ambiente limpio y cómodo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ... Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Magister . Noira Elena del Castillo Gutierrez DNI: 20115962

Especialidad del validador: Magister en Administración y Gerencia en Salud.

04 de mayo del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Administración Gerencia de Salud
Noira Elena del Castillo Gutierrez Noira E.
COP- 15242

Firma del Experto Informante.

ASPECTOS PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y SATISFACCION DEL USUARIO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X
8. Coherencia	Entre los índices y los indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ... Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Magister Naira Elena del Castillo Gutierrez DNI: 20115962

Especialidad del validador: Magister en Administración y Gerencia en Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de mayo del 2021


Mg. Administración Gerencia de Salud
Naira Del Castillo Gutierrez Naira E.
COP 15242

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Mg. Juan Martínez Taboada

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021-1, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD HUANDO, PERIODO 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

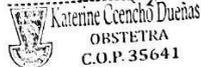
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Nombre completo: *Katerine Cecilio Ramos*

DNI: 46423223



Katerine Cecilio Ramos
OBSTETRA
C.O.P. 35641

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PERCEPCIONES DE CALIDAD DE ATENCION							
1	¿Recibió orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar?	X		X		X		-
2	¿Se respetó el orden de llegada para recibir la atención en planificación familiar?	X		X		X		
3	¿Recibió atención de planificación familiar en el horario programado?	X		X		X		
4	¿Recibe el método anticonceptivo con el que Ud. Planifica mensualmente?	X		X		X		
5	¿Usted escogió el método que usa?							
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El tiempo que usted espero para ser atendido fue adecuado?	X		X		X		-
7	¿El profesional de planificación familiar le ofreció suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos?	X		X		X		
8	¿Desde qué ingreso al consultorio de planificación familiar el tiempo durante la consulta fue adecuado para poder resolver sus necesidades?	X		X		X		
9	¿La entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El personal de salud respetó su privacidad durante la atención prestada?	X		X		X		-
11	¿Le pareció que el personal de salud que le atendió brindo información clara y precisa?	X		X		X		

12	¿El personal de salud le brindó confianza e interés necesario para resolver sus dudas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	¿Piensa que la conversación en consulta que tuvo con el personal de salud, fue confidencial?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El trato que le dieron, fue con amabilidad y respeto?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	¿El personal de salud empleo un lenguaje apropiado, y el suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿El profesional de planificación profesional repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	¿El profesional de salud le dio la información necesaria que desea saber sobre el insumo, la dosis y efectos adversos del anticonceptivo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	¿El profesional de planificación familiar le dio información correcta sobre la próxima cita?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Para usted el servicio de planificación familiar cuenta con una señalización adecuada para su ubicación?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	¿El servicio de planificación familiar cuenta con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	¿El servicio de planificación familiar cuenta con los anticonceptivos necesarios para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	¿Usted considera que el consultorio y la sala de espera son un ambiente limpio y cómodo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ESPECTATIVAS								
1	Que reciba orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar	X		X		X		-
2	Que respete el orden de llegada para recibir la atención en planificación familiar	X		X		X		
3	Que reciba atención de planificación familiar en el horario programado	X		X		X		
4	Que reciba el método anticonceptivo con el que Ud. Planifica mensualmente	X		X		X		
5	Que escoja el método anticonceptivo que usa	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	Que el tiempo que usted espero para ser atendido sea adecuado	X		X		X		-
7	Que el profesional de planificación familiar le ofrezca suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos	X		X		X		
8	Que desde qué ingreso al consultorio de planificación familiar el tiempo durante la consulta fue adecuado para poder resolver sus necesidades	X		X		X		
9	Que la entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD								
10	Que el tiempo que usted espero para ser atendido sea adecuado	X		X		X		-
11	Que el profesional de planificación familiar le ofrezca suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos	X		X		X		

12	Que desde qué ingreso al consultorio de planificación familiar el tiempo durante la consulta fue adecuado para poder resolver sus necesidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Que la entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Que el trato que dieron, fue con amabilidad y respeto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
15	Que el personal de salud empleo un lenguaje apropiado y el suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Que el profesional de planificación familiar repita la información brindada en su atención, asegurando su comprensión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Que el profesional de salud de información necesaria que desea saber sobre el insumo, la dosis y efectos adversos del anticonceptivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Que el profesional de planificación familiar me dio información correcta sobre la próxima cita	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Que el servicio de planificación familiar cuente con una señalización adecuada para su ubicación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
20	Que el servicio de planificación familiar cuente con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los pacientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Que el servicio de planificación familiar cuente con los anticonceptivos necesarios para su atención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	Que se considere el consultorio y la sala de espera son un ambiente limpio y cómodo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): ... Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Magister: Juan Martinez Taboada DNI: 06226960

Especialidad del validador: Gestión en servicios de la Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de mayo del 2021

Mg. Juan Martinez Taboada
OBSTETRA
COP 4955

Firma del Experto Informante.

ASPECTOS PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y SATISFACCION DEL USUARIO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X	
8. Coherencia	Entre los índices y los indicadores																				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): ... Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Magister Juan Martinez Taboada DNI: 06226960

Especialidad del validador: Gestión en Servicios de la Salud

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de mayo del 2021

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Mg. Carlos Sedano Manrique

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021-1, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD HUANDO, PERIODO 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Nombre completo: *Katherine Coencho Duenas*
DNI: 46425723

Katherine Coencho Duenas
 Katherine Coencho Duenas
OBSTETRA
C.O.P. 35641

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PERCEPCIONES DE CALIDAD DE ATENCION							
1	¿Recibió orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar?	X		X		X		-
2	¿Se respetó el orden de llegada para recibir la atención en planificación familiar?	X		X		X		-
3	¿Recibió atención de planificación familiar en el horario programado?	X		X		X		-
4	¿Recibe el método anticonceptivo con el que Ud. Planifica mensualmente?	X		X		X		-
5	¿Usted escogió el método que usa?							
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El tiempo que usted espero para ser atendido fue adecuado?	X		X		X		-
7	¿El profesional de planificación familiar le ofreció suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos?	X		X		X		-
8	¿Desde qué ingreso al consultorio de planificación familiar el tiempo durante la consulta fue adecuado para poder resolver sus necesidades?	X		X		X		-
9	¿La entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado?	X		X				-
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El personal de salud respetó su privacidad durante la atención prestada?	X		X		X		-
11	¿Le pareció que el personal de salud que le atendió brindo información clara y precisa?	X		X		X		-

12	¿El personal de salud le brindó confianza e interés necesario para resolver sus dudas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
13	¿Piensa que la conversación en consulta que tuvo con el personal de salud, fue confidencial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El trato que le dieron, fue con amabilidad y respeto?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
15	¿El personal de salud empleo un lenguaje apropiado, y el suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
16	¿El profesional de planificación profesional repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
17	¿El profesional de salud le dio la información necesaria que desea saber sobre el insumo, la dosis y efectos adversos del anticonceptivo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
18	¿El profesional de planificación familiar le dio información correcta sobre la próxima cita?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Para usted el servicio de planificación familiar cuenta con una señalización adecuada para su ubicación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
20	¿El servicio de planificación familiar cuenta con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
21	¿El servicio de planificación familiar cuenta con los anticonceptivos necesarios para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
22	¿Usted considera que el consultorio y la sala de espera son un ambiente limpio y cómodo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESPECTATIVAS							
1	Que reciba orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar	X		X		X		-
2	Que respete el orden de llegada para recibir la atención en planificación familiar	X		X		X		-
3	Que reciba atención de planificación familiar en el horario programado	X		X		X		-
4	Que reciba el método anticonceptivo con el que Ud. Planifica mensualmente	X		X		X		-
5	Que escoja el método anticonceptivo que usa	X		X		X		-
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	Que el tiempo que usted espero para ser atendido sea adecuado	X		X		X		
7	Que el profesional de planificación familiar le ofrezca suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos	X		X		X		
8	Que desde qué ingreso al consultorio de planificación familiar el tiempo durante la consulta fue adecuado para poder resolver sus necesidades	X		X		X		
9	Que la entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
10	Que el tiempo que usted espero para ser atendido sea adecuado	X		X		X		
11	Que el profesional de planificación familiar le ofrezca suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos	X		X		X		

12	Que desde qué ingreso al consultorio de planificación familiar el tiempo durante la consulta fue adecuado para poder resolver sus necesidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1
13	Que la entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No		
14	Que el trato que dieron, fue con amabilidad y respeto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1
15	Que el personal de salud empleo un lenguaje apropiado y el suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1
16	Que el profesional de planificación familiar repita la información brindada en su atención, asegurando su comprensión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1
17	Que el profesional de salud de información necesaria que desea saber sobre el insumo, la dosis y efectos adversos del anticonceptivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1
18	Que el profesional de planificación familiar me dio información correcta sobre la próxima cita	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No		
19	Que el servicio de planificación familiar cuente con una señalización adecuada para su ubicación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1
20	Que el servicio de planificación familiar cuente con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los pacientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1
21	Que el servicio de planificación familiar cuente con los anticonceptivos necesarios para su atención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1
22	Que se considere el consultorio y la sala de espera son un ambiente limpio y cómodo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1



Observaciones (precisar si hay suficiencia): ... Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gestión de los Servicios de Salud DNI: 44427052

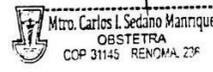
Especialidad del validador:

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de mayo del 2021





Firma del Experto Informante.

ASPECTOS PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y SATISFACCION DEL USUARIO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X	
8. Coherencia	Entre los índices y los indicadores																				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): ... Ninguna.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Gestión de los Servicios de Salud*..... DNI: *44407052*.....

Especialidad del validador:

04 de mayo del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

AS
 Mtro. Carlos I. Sedano Manrique
OBSTETRA
CCP 31143 RENOMA. 236

Firma del Experto Informante.

ANEXO 5: Carta de presentación



SOLICITO: PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACION FAMILIAR

SEÑORA LICENCIADA EN ENFERMERIA MARITZA IDELFONSO MUÑOZ MARITZA JEFA DEL CENTRO DE SALUD HUANDO – HUANCAMELICA.

S.D.



Yo, **CCENCHO DUEÑAS, Katerine**, identificado con D.N.I. 46421723, Obstetra de profesión, alumna de la escuela de Post Grado de la UCV, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, teniendo la necesidad de realizar mi proyecto de tesis titulado CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD HUANDO, PERIODO 2021 y aplicar una encuesta a las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar en la institución que usted dirige; solicito a su digna persona su comprensión y la aceptación para aplicar dicha encuesta.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted Señora Directora acceder a mi peticitorio, por ser de ley y justicia que espero alcanzar.

Huancavelica, 20 de Mayo del 2021.

*Recibido
20/05/21
11:25 hr.*



Katerine Dueñas

ANEXO 6: Resultado de prueba piloto

ESTA	ÍTE M1	ÍT E M 2	ÍT E M 3	ÍTE M4	ÍTE M5	ÍT E M 6	ÍT E M 7	ÍT E M 8	ÍT E M 9	ÍT E M 10	ÍT E M 11	ÍT E M 12	ÍT E M 13	ÍT E M 14	ÍTE M15	ÍTE M16	ÍTE M17	ÍTE M18	ÍTE M19	ÍTE M20	ÍTE M21	ÍT E M 22	TO TA L	
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		7	147	
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
3	7	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	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	147
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	153
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	152
8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	153
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
10	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	152
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
12	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	153
13	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	150
14	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154

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	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	152
17	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	152
18	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	151
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	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
VARI ANZA	0	0	0, 16	0,0 47 5	0,0 47 5	0, 18 8	0, 13 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0, 04 8	0	0, 09	0,0 49 9	0	4,5 4

K	22
sum.Vi	0,76282548
Vt	4,54
α	8715947

ENCUE STA	ÍTE M1	ÍTE M2	ÍTE M3	ÍTE M4	ÍTE M5	ÍTE M6	ÍTE M7	ÍTE M8	ÍTE M9	ÍTE M 10	ÍTE M 11	ÍTE M 12	ÍTE M 13	ÍTE M 14	ÍTE M 15	ÍTE M 16	ÍTE M 17	ÍTE M 18	ÍTE M 19	ÍTE M 20	ÍTE M 21	ÍTE M 22	TOT AL
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	147

2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
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	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	147
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	153
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	153
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
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	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
12	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	153
13	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	151
14	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
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	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	152
17	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	152
18	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	151
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	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154

VARIAN ZA	0	0	0,0 9	0,04 75	0,04 75	0,1 28	0,0 94	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0 48	0	0,0 9	0,04 99	0	4,52 75
--------------	---	---	----------	------------	------------	-----------	-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------	---	----------	------------	---	------------

K	20
sum.Vi	0,59404432
Vt	4,5275
α	0,91451787

ANEXO 5: Carta de presentación



SOLICITO: PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACION FAMILIAR

SEÑORA LICENCIADA EN ENFERMERIA MARITZA IDELFONSO MUÑOZ MARITZA JEFA DEL CENTRO DE SALUD HUANDO – HUANCVELICA.

S.D.



Yo, **CCENCHO DUEÑAS, Katerine**, identificado con D.N.I. 46421723, Obstetra de profesión, alumna de la escuela de Post Grado de la UCV, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, teniendo la necesidad de realizar mi proyecto de tesis titulado CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD HUANDO, PERIODO 2021 y aplicar una encuesta a las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar en la institución que usted dirige; solicito a su digna persona su comprensión y la aceptación para aplicar dicha encuesta.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted Señora Directora acceder a mi petitorio, por ser de ley y justicia que espero alcanzar.

Huancavelica, 20 de Mayo del 2021.

*Recibido
20/05/21
11:25 AM.*



Katerine Dueñas

ANEXO 7: Consentimiento informado

“Calidad de atención y satisfacción del usuario de Planificación Familiar del Centro de Salud del distrito de Huando periodo 2021”

Nombre del Investigadora: Katerine Ccencho Dueñas

Institución: Centro de Salud del distrito de Huando

Le invito a participar en el trabajo de investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario de Planificación Familiar del Centro de Salud del distrito de Huando periodo 2021”, a fin de crear estrategias en la gestión de los servicios de la salud en este centro de salud, para optimizar la calidad y satisfacción en las pacientes obstétricas.

Esta investigación tiene por objetivo general precisar qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción en las usuarias del servicio de Planificación Familiar. El estudio incluirá a un número total de 120 usuarias

Si Ud. acepta participar se le realizará una encuesta, utilizando dos cuestionarios. Este estudio no le generará algún efecto adverso o riesgo en su persona.

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

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

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

Entonces:

Después de haber recibido y comprendido la información de este documento y de haber podido aclarar todas mis dudas, otorgo consentimiento para participar en el trabajo de investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario de Planificación Familiar del Centro de Salud del distrito de Huando periodo 2021”.

.....
Firma de paciente o representante legal

ANEXO 8: pruebas fotográficas

