



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de atención y satisfacción en el servicio de planificación  
familiar por telemonitoreo en un centro de salud de Cañete-2022**

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

**AUTORA:**

Leyva Huamani, Deysi Chris ([orcid.org/0000-0002-7308-1070](https://orcid.org/0000-0002-7308-1070))

**ASESOR:**

Mg. Villacorta Valencia, Henry ([orcid.org/0000-0002-2982-3444](https://orcid.org/0000-0002-2982-3444))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

TRUJILLO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis Padres que en están en el cielo, a mis hermanas por ser la fuente de inspiración de impulsarme para crecer profesionalmente.

La Autora.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitir a dar un gran paso, por mantener con buena salud y ser mi guía. A todas esas personas especiales que estuvieron dándome sus fuerzas de energía para poder lograr y culminar mi Maestría. Gracias a Dios y mis angelitos por darme la fuerza y voluntad para no rendirme en esta etapa.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos .....	14
3.6 Método de Análisis de datos .....	14
3.7 Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII.RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIA .....	34
ANEXOS .....	41
Anexo 1. Operacionalización de la variable 1	
Anexo 2. Operacionalización de la variable 2	
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	
Anexo 4. Prueba piloto para calcular la confiabilidad	

## Índice de tablas

Tabla 1:	Niveles de Confiabilidad alfa de Crombach.....	14
Tabla 2:	Niveles de calidad de atención del servicio de planificación Familiar por telemonitoreo.....	15
Tabla 3:	Niveles de satisfacción del servicio de planificación familiar por telemonitoreo .....	16
Tabla 4:	Prueba de Normalidad de datos.....	17
Tabla 5:	Correlación de Pearson entre la variable calidad de atención y satisfacción.....	19
Tabla 6:	Correlación de Pearson entre la variable calidad de atención en relación con la fiabilidad.....	20
Tabla 7:	Correlación de Pearson entre la variable calidad de atención y capacidad de respuesta.....	21
Tabla 8:	Correlación de Pearson entre la variable calidad de atención y seguridad.....	22
Tabla 9:	Correlación de Pearson entre la variable calidad de atención y empatía.....	23
Tabla 10:	Correlación de Pearson entre la variable calidad de atención y tangibilidad.....	24
Tabla 11:	Prueba de hipótesis- Chi cuadrado.....	26
Tabla 12:	Prueba de hipótesis- específicas- Chi cuadrado.....	27

## Índice de figuras

Figura 1:	Esquema de Modelo correlacional.....	10
Figura 2:	Niveles calidad de atención y satisfacción del servicio de planificación familiar por telemonitoreo.....	15
Figura 3:	Niveles calidad de atención y satisfacción del servicio de planificación familiar por telemonitoreo.....	16
Figura 4:	Gráfico Q-Q normal de Calidad de atención.....	17
Figura 5:	Gráfico Q-Q normal de satisfacción.....	18

## Resumen

El propósito de esta investigación nos va permita optimizar la calidad del servicio en las diferentes magnitudes de planificación familiar, para esto buscamos un sistema de salud que nos conlleva la seguridad de satisfacción del usuario priorizando las propiedades de tributos midiendo las diferentes recompensas e inversiones en función a un impacto; Tiene como objetivo general; determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y Satisfacción en el servicio de Planificación Familiar por telemonitoreo de un centro de salud de Cañete-2022.

Es de tipo cuantitativa, descriptiva correlacional, se utilizó la técnica de una encuesta con escala de Likert, y el programa Spss versión 25

Los resultados: Los resultados obtenidos en cada uno de las dimensiones de la segunda variable, como lo es la satisfacción del usuario; finalmente se contrastó la correlación existente entre ambas variables. Resultado que se complementa con el estudio de Preciosa, A. (2022).

En conclusión: Se muestra una relación negativa baja ( $r = -0.380$ ), existiendo relación entre ambas variables al determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y satisfacción en el servicio de Planificación Familiar por telemonitoreo en un centro de salud de Cañete-2022.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción, Telemonitoreo

## Abstract

El propósito de esta investigación nos va permita optimizar la calidad del servicio en las diferentes magnitudes de planificación familiar, para esto buscamos un sistema de salud que nos conlleva la seguridad de satisfacción del usuario priorizando las propiedades de tributos midiendo las diferentes recompensas e inversiones en función a un impacto; Tiene como objetivo general; determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y Satisfacción en el servicio de Planificación Familiar por telemonitoreo de un centro de salud de Cañete-2022.

It is of quantitative, descriptive correlational type, the technique of a Likert scale survey was used, and the Spss program version 25

The results: The results obtained in each of the dimensions of the second variable, such as user satisfaction; Finally, the correlation between both variables was contrasted. Result that is complemented by the study by Preciosa, A. (2022).

In conclusion: A low negative relationship is shown ( $r = -0.380$ ), with a relationship between both variables when determining the relationship between Quality of care and satisfaction in the Family Planning service by telemonitoring in a health center in Cañete- 2022.

Keywords: Quality of care, Satisfaction, Telemonitoring

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la sociedad, se busca un desarrollo que permita optimizar la de calidad del servicio, en las diferentes magnitudes de planificación familiar, para esto buscamos un sistema de salud para una máxima productividad que nos conlleva a primordial la seguridad de satisfacción del usuario priorizar las propiedades de tributos midiendo las diferentes recompensas e inversiones en función a un impacto del usuario que entra al servicio de idealización social.

Según ello se estima que la satisfacción del usuario a través de un proceso de conocimiento de transformación, de los cuales las expectativas brindan al usuario un servicio de salud para su captación del usuario en calidad de atención, que tiene con la iniciativa una planificación familiar para esto se debe realizar una organización de salud y priorizar el desarrollo de una atención adecuada interpersonal en cada consulta de tele monitoreo para esto la interacción debe durar junto con las actividades clínicas la revisión y sobre todo el diagnóstico de la salud del usuario en forma física, organizada, y sobre todo humana con las relaciones accesible para el usuario.

El telemonitoreo es un medio para brindar un servicio donde el eje es el control y seguimiento de la persona asegurada dentro del centro de salud para este servicio debemos promover una consejería o asesoría con fines de prevención y promoción de cualquier tipo de enfermedades relacionado a los temas de planificación familiar.

Pese a los relevantes esfuerzos hechos, a lo largo de la enfermedad pandémica de Covid-19 ha ejercido una gigantesca presión sobre los sistemas de prestaciones de atención, amenazando la calidad de la atención al paciente.

León, Cayro y Valenzuela (2017) señalan que la ejecución se ha podido revisar el fortalecimiento de servicio de planificación familiar con la consecuencia de buscar una satisfacción a las usuarias, el punto es la buena satisfacción que comparte los asegurados. La Instituto Nacional Materno Perinatal es satisfactoria según las estrategias variadas por los análisis en lo cual se estima la conveniente óptima satisfacción según las estrategias validadas por los análisis en el cuales se estima conveniente para el servicio.

La Organización Panamericana de la Salud lo define como una atención ubicada especialmente en individuos familia y comunidad buscando los niveles más alto de seguridad, oportuna, efectividad, eficiencia y equitativo realizando se ha logrado obtener un mejor resultado en servicios de salud que sigue transformando y a la vez fortaleciendo cada sistema de salud.

En la actualidad la situación de los niveles educativo que se ve en el mundo y nuestro estado en relación a la pandemia se ha visto cambios, en la demostración de las diversas maneras de aprendizaje a nivel de la distancia podemos tener un medio para implementar diversas variedades de plataformas (tecnología) u otros que nos ayuda al personal obstetra a movilizarnos y a educar a nuestra sociedad en la atención de salud.

La situación sanitaria q vive el mundo a lo largo de la pandémica ha transformado los entornos de utilización de sistemas para uso de plataformas como para conservar la continuidad de las atenciones vía telefónica por medio del telemonitoreo de distintas tácticas donde se vino obteniendo mejoras de salud. Por medio del telemonitoreo de salud se busca priorizar ajustes de competencias, relevando constantemente las dudas, incógnitas según las coyunturas, podemos que el autoaprendizaje autosuficiente junto con el autocuidado se da de forma competitiva en la sociedad y se refleja en la salud y en la resistencia. En esta situación se prioriza y se conserva los esfuerzos dirigidos a la comunidad de forma educativa y en los sectores de salud se genera problemas sobre las conexiones por las condiciones sociales y también se desfavorece por motivos económicos por un proceso educativo en salud obteniendo de esta forma los procesos de recuperación en casa.

En realidad, accede la siguiente cuestión de investigación ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción en el servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete-2022?

Desarrollar la presente investigación se justifica medir los resultados y niveles de satisfacción proponiendo una vigilancia optima en relación con el personal Obstetra del Centro de salud a través del telemonitoreo para lo cual cada paciente comprende cual es la calidad de atención en planificación familiar.

Este trabajo de indagación se va determinar existe relación significativa entre la Calidad de atención y satisfacción en el servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete-2022. Cuyo resultado final se espera tener un buen resultado de satisfacción en los asegurados de planificación familiar.

La investigación a manera social es importante el estudio de estas variables, ya que permitirá conocer la importancia si existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del servicio de Planificación Familiar por telemonitoreo, la intervención y la asesoría por parte del servicio para continuar inculcándoles la prevención en relación de una buena eficiencia en la atención y así esperar una excelente satisfacción que pueda tener cada asegurado de Planificación Familiar.

Planteamos el objetivo general es determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y Satisfacción en el servicio de planificación familiar por telemonitoreo de un Centro de Salud de Cañete-2022.

## II. MARCO TEÓRICO.

La calidad de atención se estima como un elemento clave de los programas de organización familiar y salud reproductiva en el ámbito de un enfoque centrado en los usuarios que tiene como objetivo darle a éste un servicio de alta calidad,

La satisfacción del usuario para aclarar los intereses de las interrogantes que crean in impacto en la realidad, como instituciones del sector de salud que es un desafío gestionar la salud publica en planificación de salud.

A nivel internacional vemos que los servicios de planificación familiar han aumentado a través del tiempo y en este tiempo de pandemia se ha realizado un telemonitoreo para buscar la satisfacción de los usuarios.

Bermúdez, S. (2020) afirma que su trabajo de investigación satisfacción del paciente de telemedicina a lo largo de la Enfermedad pandémica COVID-19; se concluyó que la satisfacción del paciente está influenciado por las expectativas que se tiene con respecto al servicio brindado el cual se prioriza fortalecer la satisfacción del paciente, sacar beneficio de los hallazgos del trabajo, comprender el lenguaje del paciente y tratar de ajustarse a las necesidades que logre tener frente a sus dudas e inquietudes.

León, G. (2017) afirma que su trabajo de investigación en el Departamento de Tonicapán; se concluyó en las usuarias se pudo demostrar la satisfacción que tuvieron en planificación familiar debido al excelente servicio y explicación sobre el método anticonceptivo a elección según a la necesidad de cada usuario.

Núñez, E. (2021) afirma que su investigación en Ecuador en tiempo de COVID 19; se concluyó que se logró alcanzar una satisfacción muy buena y alcanzando un límite de 86% en la dimensión de tangibles, seguridad, empatía y el 14% el mínimo límite de insatisfacción muy bajo debido a que aún seguían sus dudas respectivas.

Preciosa, A. (2022) afirma que su trabajo de investigación atención percibida y su interacción del Centro Doctor del Carmen Cemente de la urbe de Guayaquil; se concluyó que la satisfacción es calificada acorde al

cumplimiento de las necesidades del paciente, ya que se puede ver influenciada por la condición clínica que presente los usuarios, el tiempo de espera, el trato del personal y demás consideraciones que enmarquen el caso entre usuario y colaborador.

En el nivel nacional también podemos ver que hay el cambio de calidad de atención en mejoras para la satisfacción en diferentes dimensiones.

Salinas, N. (2018) Afirma que su investigación en Buenos Aires Parco Chacapunco; se concluyó en el centro de salud que en los usuarios externos junto con la capacidad de dimensiones vemos la satisfacción confiabilidad por mejorar y así poder lograr una mejora continua del usuario externo.

Aguirre Paucar, E. (2018) Afirma que su trabajo de investigación. Puesto de Salud Morro de Arica; se concluyó cual es la interacción de calidad de atención junto a sus dimensiones humana, técnico- científico se refleja en las satisfacciones del cliente y una buena interacción esto significativa que la satisfacción y los recursos son tangibles, estabilidad, empatía, capacidad de respuesta y confiabilidad.

Valencia, G. (2018) Afirma que su trabajo de investigación, Puesto de Salud Cerro Prieto; concluyó que las usuarias han estado muy satisfechas sobre la atención recibida y concuerdan su satisfacción con la dimensión de empatía, seguridad, y capacidad de respuesta, el cual manifiestan haber tenido mucha cordialidad y paciencia por la información brindada.

Marín, A. (2017) Afirma que su trabajo de investigación Hospital Regional de Loreto; se concluyó en usuarios del servicio externo de Obstetricia la mayoría de son mujeres y las dimensiones más utilizadas por los usuarios y tienen elevados grados de satisfacción de forma global ha sido la capacidad de respuesta, tangibles y pequeño porcentaje de 31.1% insatisfacción universal.

En el nivel local también vamos la realidad que se tiene.

Santibáñez, S. (2017) Afirma que su trabajo de investigación en el Hospital Rezola- Cañete; se concluyó que los aspectos sociodemográficos

entre los grupos etarios, la mayoría habiendo terminado la secundaria, refieren acudir al consultorio de Planificación familiar para tener una calidad de atención de forma integral y gratuita.

Aguilar, D. (2021) Afirma que su trabajo de investigación del Hospital Rezola; se concluyó que a lo largo de los tiempos de Coronavirus 19 la calidad de atención ha sido bastante satisfecha y bastante sobresaliente la magnitud de la confiabilidad en cuanto al servicio de Planificación Familiar.

Solano, M. (2020) Afirma que su trabajo de investigación. Que el Hospital Cayetano Heredia durante el tiempo de emergencia sanitaria se implementó diversas estrategias de tele orientación y tele monitoreo en pacientes crónicos en sus domicilios; concluyó que se hizo las encuestas por medio de la tele consulta pudiendo una más grande satisfacción en los pacientes.

Fernández, S. (2020) Afirma que su trabajo de investigación Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto; se concluyó que las usuarias que tienen secundaria completa tienen mayor conocimiento respecto sobre el tema de planificación familiar y que su dimensión más utilizada fue la empatía en las usuarias fue bastante elevado, seguidamente los tangibles, confiabilidad y capacidad de respuesta, que se encuentra bastante satisfecha con el servicio Obstétrico.

Thongmixay (2020) este trabajo de investigación de calidad de los servicios en planificación familiar para mujer en edad reproductiva en Lao PDR podemos ver que las mujeres casadas el 15% para evitar tener niños y a pesar que la mayoría no utiliza métodos anticonceptivos depende siempre de cuál es la calidad de un servicio que brinda un personal de salud en Laos para esto se evaluaron tomaron diferentes medidas las entrevistas realizadas fueron (n=393). Para concluir se necesita una mejorar en lo que se relaciona con la calidad de atención a usuarios para poder reducir los embarazos se lograra garantizarla edad de reproducción.

Assaf (2017) en este trabajo de investigación podemos ver que la Calidad de atención en Senegal y como resultados tenemos que los anticonceptivos y las habilidades junto con las competencias para promover la calidad de atención, para esto se examinó los temas de consejería para

disposición de calidad de atención se utilizan los niveles de satisfacción de un usuario y ver cuáles son los conocimientos de los métodos que se utiliza para evitar ITS. Finalmente se llega a la conclusión que la consejería de Planificación Familiar es bajo y no están efectiva en los clientes, se solicita ver más seguimiento en los métodos anticonceptivos y la consejería todo debe ser centrado en los clientes, así como brindar una capacitación adecuada en Planificación Familiar.

Lukyamuzi (2021) en el siguiente artículo de investigación en el Hospital Uganda se concluyó que, existe una mínima calidad en la Planificación Familiar por tanto vemos que es de prioridad máxima informarles sobre la buena calidad de servicios que se brinda y así poder ver un crecimiento de mejoramiento en la calidad de servicio y ver cómo actuar y buscar una motivación para buscar un mejoramiento de los métodos anticonceptivos modernos de acuerdo a su realidad.

Timothy, en este trabajo de investigación vemos una evaluación en la Calidad de Planificación Familiar y la satisfacción de acuerdo al cliente. Para esto se necesita medir la satisfacción en cuanto al problema relacionado y así poder descubrir cuáles son los inconvenientes para tener un nivel bajo de satisfacción y poder reducir y al mismo tiempo contribuir la manifestación en las fallas de PF. Relacionado con la evaluación de encuestas a cada cliente para brindar a determinadas áreas de forma rápida y poder mejorar la calidad. Si bien es indispensable utilizar medidas de mejoramiento y ver los servicios y que sean razonables de acuerdo a las insuficiencias de cada cliente en su salud reproductiva.

Navarro (2021) en el presente trabajo de investigación vamos a ver cuál es la satisfacción de las teleconsultas durante pandemia realizado en el Hospital del Cusco con esto se concluye que los pacientes que recibieron la teleconsulta alcanzó un nivel bueno con un 63% en cuanto en el nivel regular las consultas son del 34.5% y el por último en bajo nivel de satisfacción nos dio un resultado de 1.1%. Dentro de grupo etario que se realizó el encuesta esta entre el promedio de 40 a 59 años algunos con secundaria completa y otros pertenecían a zonas urbanas.

Barreto (2020) nos refiere que en su trabajo de investigación en el hospital Jerusalén la Esperanza, de acuerdo a la magnitud que vemos al trato del personal de Salud llegamos a la conclusión con la enorme mayor parte de usuarios satisfechos y respecto a sus magnitudes de accesibilidad y posibilidad hay una enorme parte de satisfacción.

Guevara (2019) que su trabajo de investigación del Hospital Cayetano Heredia. Las dimensiones vemos que con un bajo nivel 48.2% en los que es consulta externa es de 51.8% y están satisfechos con otros servicios con el 63.3% y respecto a la seguridad es de 55% y la insatisfacción es un 52.8% y la determinación en una situación que altera para la misma institución.

García (2018) En este trabajo de investigación la Calidad teoría y científica sobre los cuidados de Enfermería en el programa Planificación Familiar predomina el compromiso del personal de enfermería en dos relevantes: en el cumplimiento completo de las Historias Clínicas que se organiza a través de la familia y de unos puntos éticos para el usuario, se puede ver que en la interpretación vemos que los informes se interceptan reiteradas veces las implante, dispositivos intrauterinos y la satisfacción de cada usuaria.

Polanco (2021) en este trabajo de investigación de San Borja en un Centro de Salud en Lima nos refiere que el proceso de Calidad de orientación a las usuarias se calificó que tienen 66,3% de satisfacción considerando que hay un valor de criterio que ha sido de las normas basadas con una satisfacción de 52,3% cabe resaltar que ese estado de satisfacción de bienestar es un 78% y en calidad de comunicación es de 76,2% hemos valorado y ha sido una relación bastante entre las usuarias con el 62.9%

Huánuco (2018) La Micro red salud Chaquicocha se concluyó que los usuarios por consulta externa se encuentran en el 86.2% de satisfacción, la adecuada atención brindada según lo que registra la Microred en el 2018; también se identificó a través de la fiabilidad un porcentaje de 66.7% de los servicios de consulta externa. La identificación de la capacidad de respuesta de 56.7% en los usuarios de consulta externa que mayormente se encuentra

satisfechos. El a 46.3% con los usuarios que se encuentran satisfechos, por otro lado, el 30% se encuentre regular su nivel de satisfacción. En la dimensión Empatía de 72.5% se identificó que están satisfechos. Se hace esta encuesta realizando con 73 clientes de solamente consulta externa de Ministerio de Salud. En la dimensión de aspecto tangible vemos que en consulta externa encontramos un nivel regular de satisfacción con un 72.5% de la Micro red.

#### **Definición teórica:**

**Calidad de atención:** Empaire, G. (2010) lo define como el cuidado para maximizar el beneficio del usuario después de haber tenido en cuenta las ganancias y pérdidas ante un servicio de atención.

**Satisfacción del usuario:** Febres, R. (2020) define como unos de los indicadores de Planificación familiar en los servicios de salud que permitan desarrollar y afirmar las fortalezas de un buen sistema de salud y que colabore con brindar a los usuarios una calidad de atención para la alta demanda.

**Planificación Familiar:** Gutiérrez, M. (2021) define que, a pesar de inducir una estrategia simple para poder ayudar a las familias a tener una conducta adecuada, reproductiva y para conseguir un objetivo saludable en la mejora personal buscando estrategias más allá del concepto familiar para así tener un desarrollo de manera nacional.

**Telemonitoreo:** Reaño, R. (2021) se define actualmente que la tecnología y comunicación a través de la electrónica podemos sacar datos para un buen diagnóstico y tratamiento a su vez educamos al usuario en la casa.

### III. METODOLOGÍA

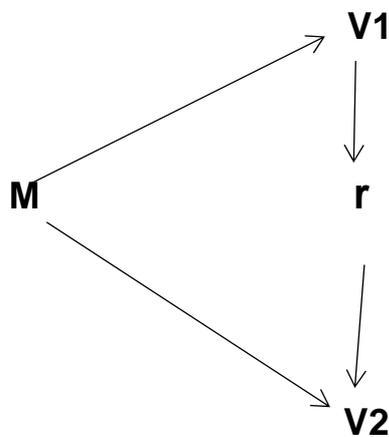
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

**3.1.1. Tipo de Investigación:** Es de tipo cuantitativa y de forma descriptiva correlacional. No manipulan ningunas variables solo describen los resultados a través de las frecuencias simples y ponderadas que se obtienen en las razones cruzadas y que explican las correlaciones entre ellas según Hernández- Sampieri y Mendoza (2018)

**3.1.2. Diseño de Investigación:** Según las circunstancias que se está pasando durante la pandemia Covid-19 realizando un diseño de tipo no experimental. Según Hernández, R Mendoza, C (2018) que refiere que los datos se recogieron en un mismo período de tiempo 2022.

**Figura 1**

Esquema de Modelo correlacional



Donde:

M = Población en estudio

V1 = Calidad de atención

V2 = Satisfacción

r = Correlación

### 3.2. Variables y operacionalización:

- **V1. Definición conceptual: Calidad de atención**

Precisa el nivel de servicios aumentan la probabilidad de conseguir resultados, engloba la promoción, la prevención y el tratamiento; puede medirse y perfeccionarse constantemente por medio del tributo de un cuidado basado en forma demostrativas que presente las cualidades de mejoras y en usuarios de cada servicio. Minsa (2020)

**Definición operacionalización de Calidad de atención:**

En la calidad de atención de los servicios es ofrecer respuestas aptas, idóneas, correspondencia con las expectativas, las necesidades y las incluyendo la promoción y prevención de cada individuos, familia y comunidad.

Dimensiones: Eficiencia, oportunidad, efectividad y equitativo.

Escala de medición: Sera utilizado la escala ordinal (Likert)

- **V2. Definición conceptual: Satisfacción**

Percepción de guías de perfección ante la ayuda del Servicio de Salud, a través del telemonitoreo. (Suarez, 2016).

**Definición operacional de Satisfacción:** logro de la comprensión de haber recibido una buena consejería durante el servicio de PF que no solo involucra las diversas magnitudes de calidad.

Dimensiones: Eficiencia, oportunidad, efectividad y equitativo.

Escala de medición: Sera utilizado la escala ordinal (Likert)

### 3.3. Población, muestra y muestreo:

#### 3.3.1 Población:

Se conforma en usuarias que acuden al centro de salud al servicio de planificación familiar y que el grupo etario está relacionado entre edades de 15 a 49 años cumpliendo como grupo etario en edad fértil. Siendo un promedio de 57 usuarias.

#### Criterios de inclusión:

- Usuarias que acepten participar del estudio a realizar.
- Usuarias asistentes al consultorio de planificación familiar.
- Usuarias que hayan acudido al servicio planificación familiar.
- Usuarias con nacionalidades diversas.

#### Criterios de exclusión:

- Usuarias que tengan trastornos mentales.
- Usuarias que no tengan consentimiento con sus padres.
- Usuarias con problemas de Enfermedades no Transmisibles.
- Usuarias que no acudan como mínimo 6 meses a consulta de Planificación Familiar.

#### 3.3.2 Muestra:

Estuvo conformado por 60 usuarias que acudieron a consulta por del consultorio de planificación familiar del centro de salud y cumplan con los requisitos de los criterios de inclusión. La muestra a considerar va ser a 57 usuarias que serán encuestadas.

Se tiene entonces:

Población: 60

$$n = \frac{N * Z\sigma^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z\sigma^2 * p * q}$$

$$n = 56.85$$

 n = 57

### **3.3.3 Muestreo:**

Determina Canales M (2006), que el muestreo se emplea para obtener datos específicos de la población de una muestra, para ello se empleara una muestra aleatoria a las usuarias que cumplan con los criterios de inclusión.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

### **3.4.1. Técnica**

Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) define que una encuesta es un procedimiento que se usa para recolectar datos a grandes muestras a base de preguntas relacionados al cuestionario SERVQUAL.

### **3.4.2. Instrumentos**

Se utilizó para ambas variables un cuestionario. Hernández, (2010), el cual define el concepto de que el cuestionario es un recurso que se utiliza para registrar información de lo que se tiene a investigar. Está basado en dos encuestas estructuradas según las variables y será aplicado mediante la encuesta vía telefónica, el cual consta de la siguiente manera la primera encuesta consta de 20 preguntas diseñadas y tendrá una aplicación calificada de una escala de Likert con categoría de siempre, casi siempre, a veces y nunca y la segunda encuestas multidimensional de satisfacción del usuario está basado en la estructura y composición; está constituido por 30 preguntas y están divididos por 5 dimensiones de evaluación.

#### **Validez del instrumento**

Carrasco (2006) define como el tamaño en que un criterio se mide con exactitud especificando en un análisis cuantitativo.

#### **Confiabilidad del instrumento**

Se realizó la confiabilidad mediante el programa Spss versión 25 el cual se va concientizar el valor obtenido de datos de las encuestas realizadas a 20 usuarias, utilizando seguidamente los valores en  $\alpha$  de Cronbach.

**Tabla 1**

Confiabilidad del instrumento

	$\alpha$ de Cronbach	N de elementos
Calidad de atención	,807	20
Satisfacción	,867	25

**3.5. Procedimientos:**

La investigación de estudio se aplicó, dos tipos de cuestionarios, con la escala de Likert. Este cuestionario se realizará vía telefónico por un telemonitoreo, luego se ira a vaciar datos en Microsoft Excel, luego se pasará el programa Spss 25 y después se obtendrá las tablas estadísticas con porcentajes con un error del 5%, luego se procederá a las interpretaciones de cada cuadro y el análisis.

**3.6. Método de análisis de datos:**

Primeramente, se solicitó un permiso de autorización para desarrollar el proyecto de investigación y así poder recolectar datos requeridos en usuarios en el consultorio, luego se vació datos en Excel para tener los datos en tablas de frecuencia obteniendo porcentajes bueno, regular y malo relacionado junto a las dos variable y dimensiones observado a través de la matriz de operacionalizacion.

**3.7. Aspectos éticos:**

Aplicación de la encuesta será de confidencialidad con respecto a la entrevista brindada en un Centro de Salud que dieron su opinión a través de los cuestionarios, para estos se buscó una autenticidad para evitar percances. La elaboración de este trabajo se va trabajar de acuerdos con los criterios que tiene la Universidad Cesar Vallejo. Posgrado, utilizando la norma APA. Y realizando según las normas 110.

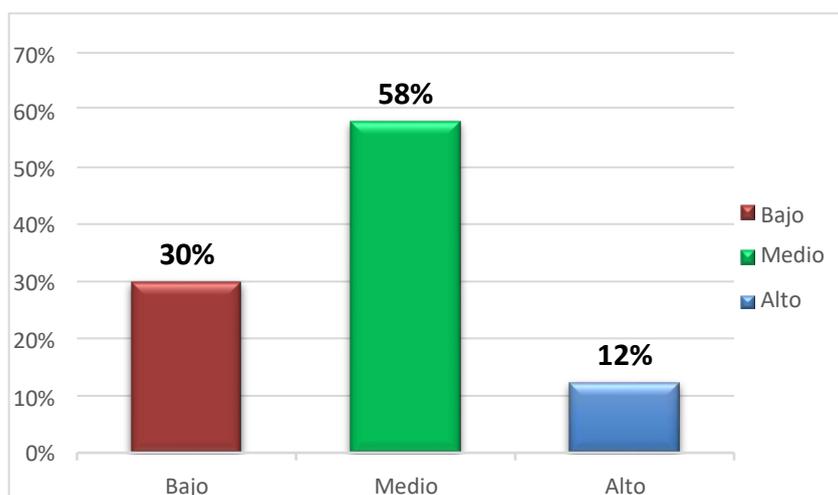
#### IV. RESULTADOS:

**Tabla 2:** Niveles de calidad de atención y satisfacción del servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete-2022

Niveles de Calidad de atención	Frecuencia	%
Bajo	17	30%
Medio	33	58%
Alto	7	12%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de SERVQHOS aplicada a los usuarios de un Centro de salud.

**Figura 2.** Niveles calidad de atención y satisfacción del servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete-2022



Fuente: Tabla 1.

#### **Interpretación:**

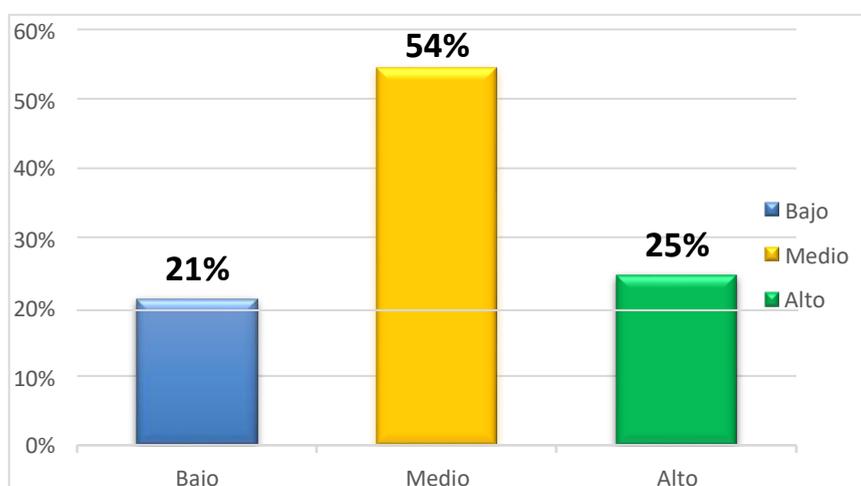
Se observa en la tabla 1 y figura 1 que el 58% de los usuarios, presentan un nivel medio en la Calidad de atención, mientras que un 30%, presentan un nivel bajo con un 12% tienen un nivel alto.

**Tabla 3:** Niveles de satisfacción del servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete-2022

Niveles de Satisfacción	Frecuencia	%
Bajo	12	21%
Medio	31	54%
Alto	14	25%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de SERVQUAL aplicada a los usuarios.

**Figura 3:** Niveles de satisfacción del servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete- 2022.



Fuente: Tabla 2.

**Interpretación:**

Podemos ver que el 54% de planificación familiar, presentan un nivel de satisfacción medio, mientras el 25% presentan un nivel alto y solo un 21% muestran un nivel bajo.

## Prueba de Normalidad de Datos:

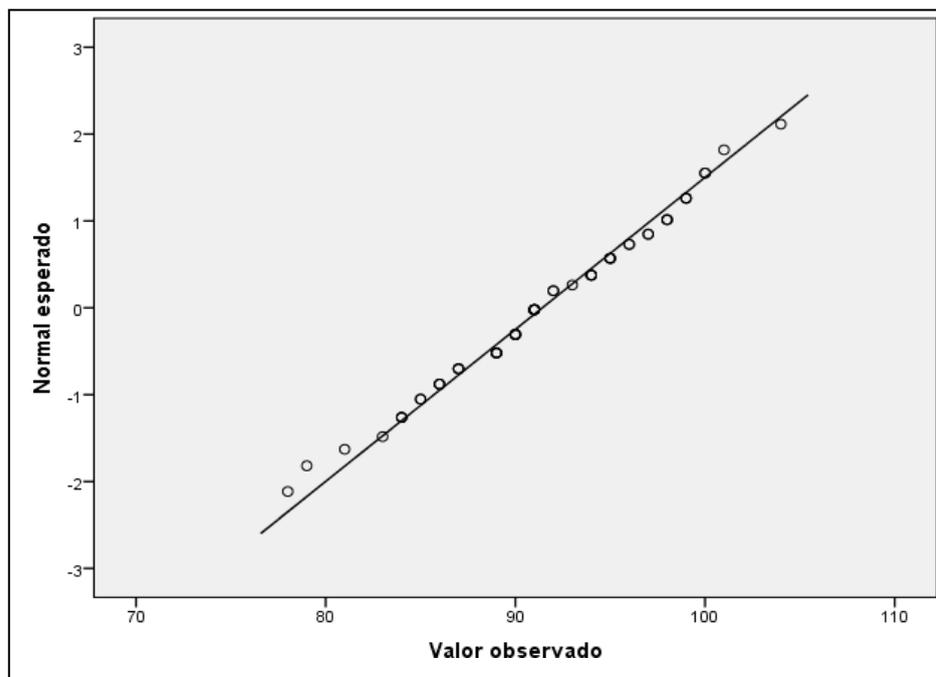
**Tabla 4:** Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de atención	,091	57	,200*	,987	57	,781
Satisfacción	,110	57	,081	,976	57	,319

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Figura 4:** Grafico Q-Q normal de Calidad de atención

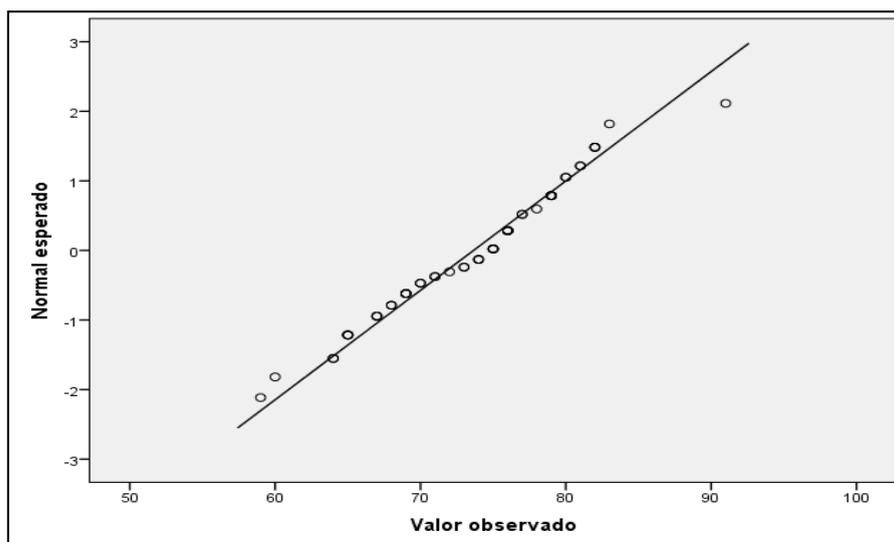


Fuente: Salida SPSS v.25

### Interpretación:

En estos resultados la prueba de Shapiro -Wilk para la variable Calidad de atención, indica la normalidad de distribución. Viendo como valor p es  $0.781 >$  de  $0.05$ , se finaliza que los resultados son de distribución normal.

**Figura 5:** Gráfico Q-Q normal de satisfacción



Fuente: Salida SPSS v.25

**Interpretación:**

Se observa que la prueba de Shapiro -Wilk, en la variable Satisfacción, indica que el valor p es 0.319, > de 0.05, concluyendo con la que los datos siguen una colocación normal.

**Tabla 5:**

Correlación de Pearson: Entre la variable calidad de atención y la satisfacción.

		Calidad de atención	Satisfacción
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	.380**
	Sig. (bilateral)		.004
	N	57	57
Satisfacción	Correlación de Pearson	.380	1
	Sig. (bilateral)	.004	
	N	57	57

			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	,365**
		Sig. (bilateral)		.005
		N	57	57
Satisfacción	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,365**	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	
		N	57	57

**Interpretación:**

**Tabla 5**, se observa que según variable calidad de atención y la satisfacción se relacionan significativamente de manera negativa ( $r = -0.380$ ) el nivel de confianza es del 95%, entonces si existe una relación entre ambas variables.

**Tabla 6:**

Correlación de Pearson: entre la variable calidad de atención en relación con la fiabilidad

		Calidad de atención	Fiabilidad
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	-.139
	Sig. (bilateral)		.301
	N	57	57
Fiabilidad	Correlación de Pearson	-.139	1
	Sig. (bilateral)	.301	
	N	57	57

Fuente: Salida SPSS v.25.

Correlación de Rho de Spearman:

			Calidad de atención	Fiabilidad
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	-.034
		Sig. (bilateral)		.803
		N	57	57
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	-.034	1.000
		Sig. (bilateral)	.803	
		N	57	57

Fuente: Salida SPSS v.25.

### Interpretación:

Tabla 5, vemos la variable calidad de atención en relación con la fiabilidad presentan una correlación negativa muy baja ( $r = -0.139$ )

**Tabla 7:**

Correlación de Pearson: Entre la variable calidad de atención y capacidad de respuesta

		Calidad de atención	Capacidad de respuesta
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	-.044
	Sig. (bilateral)		.747
	N	57	57
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	-.044	1
	Sig. (bilateral)	.747	
	N	57	57

Fuente: Salida SPSS v.25.

Correlación de Rho de Spearman:

		Calidad de atención	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Calidad de atención	1.000	-.078
		Sig. (bilateral)	.563
		N	57
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	-.078	1.000
		Sig. (bilateral)	.563
		N	57

Fuente: Salida SPSS v.25.

### Interpretación:

Tabla 6, se representa la variable calidad de atención y capacidad de respuesta presentan una correlación negativa muy baja ( $r = -0.044$ ) entre ambas variables con la confiabilidad de 95%.

**Tabla 8:**

Correlación de Pearson: Entre la variable calidad de atención y seguridad

		Calidad de atención	Seguridad
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	-.135
	Sig. (bilateral)		.316
	N	57	57
Seguridad	Correlación de Pearson	-.135	1
	Sig. (bilateral)	.316	
	N	57	57

Fuente: Salida SPSS v.25.

Correlación de Rho de Spearman:

			Calidad de atención	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	-.108
		Sig. (bilateral)		.424
		N	57	57
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	-.108	1.000
		Sig. (bilateral)	.424	
		N	57	57

Fuente: Salida SPSS v.25.

**Interpretación:**

Tabla 7, podemos ver que la variable calidad de atención y seguridad presentan una correlación negativa muy baja ( $r = -0.135$ ) que existe una relación entre variable

**Tabla 9:**

Correlación de Pearson: Entre la variable calidad de atención y empatía

		Calidad de atención	Empatía
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	.261*
	Sig. (bilateral)		.049
	N	57	57
Empatía	Correlación de Pearson	.261*	1
	Sig. (bilateral)	.049	
	N	57	57

Fuente: Salida SPSS v.25.

Correlación de Rho de Spearman:

		Calidad de atención	Empatía
Rho de Spearman	Calidad de atención	1.000	.204
			.127
	N	57	57
Empatía	Empatía	.204	1.000
		.127	
	N	57	57

Fuente: Salida SPSS v.25

**Interpretación:**

Tabla 8, podemos ver que variable calidad de atención y empatía presentan una correlación significativa negativa baja ( $r = 0.261$ ).

**Tabla 10:**

Correlación de Pearson: Entre la variable calidad de atención y tangibilidad

		Calidad de atención	Tangibilidad
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	-.136
	Sig. (bilateral)		.315
	N	57	57
Tangibilidad	Correlación de Pearson	-.136	1
	Sig. (bilateral)	.315	
	N	57	57

Fuente: Salida SPSS v.24.

Correlación de Rho de Spearman:

		Calidad de atención	Tangibilidad
Rho de Spearman	Calidad de atención	1.000	-.146
			.279
		57	57
Tangibilidad		-.146	1.000
		.279	
		57	57

Fuente: Salida SPSS v.24.

### Interpretación:

Tabla 9, podemos ver la variable calidad de atención y tangibilidad presentan una correlación negativa muy baja ( $r = -0.136$ ).

### **Contrastación de Hipótesis:**

Vemos que la relación significativa entre la Calidad de atención y Satisfacción en el Servicio de Planificación Familiar por Telemonitoreo del Centro de Salud, Cañete - 2022, se aplicó la Prueba Chi cuadrado.

$$\begin{array}{l} H_0 \quad r_{xy} = 0 \\ H_A \quad r_{xy} \neq 0 \end{array}$$

$H_A$ : Existe relación significativa entre la Calidad de atención y Satisfacción en el Servicio de Planificación Familiar por Telemonitoreo del Centro de Salud. Cañete - 2022.

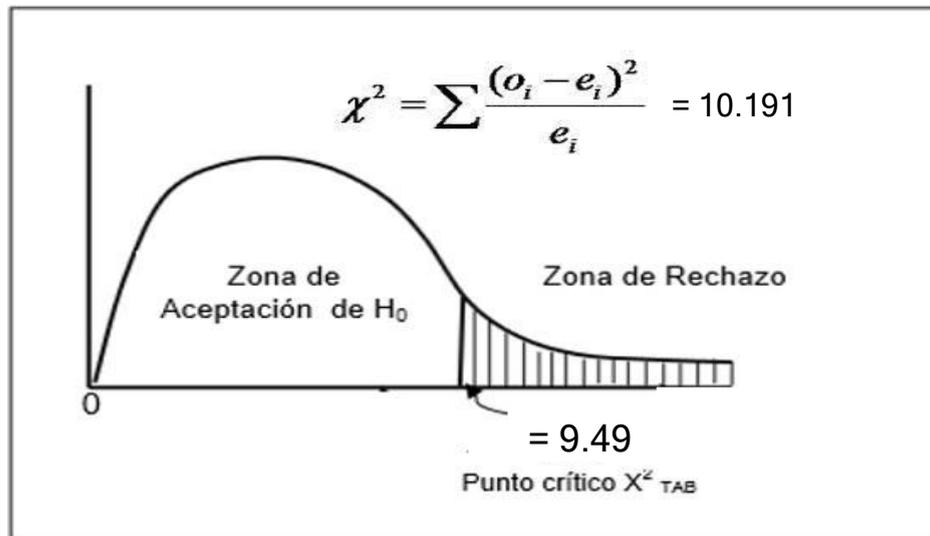
$H_0$ : No existe relación significativa entre la Calidad de atención y Satisfacción en el Servicio de Planificación Familiar por Telemonitoreo del Centro de Salud. Cañete - 2022

**Tabla 11.**

Prueba chi cuadrado.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,191a	4	.026
Razón de verosimilitud	7.579	4	.108
Asociación lineal por lineal	3.098	1	.078
N de casos válidos	57		

Fuente: Resultados de la prueba Chi cuadrado.



**Interpretación:**

Tabla 10 vemos el gráfico la Prueba Chi calculada se ubica hipótesis nula; esto podemos decir que la hipótesis alternativa  $H_A: r_{xy} \neq 0$  y es impugnar la hipótesis nula  $H_0: r_{xy} = 0$ ; para resultados significativa entre la calidad de atención y planificación familiar.

### Hipótesis Específicas:

Prueba de hipótesis	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibles
Chi-cuadrado de Pearson	,092 <sup>a</sup>	4,099 <sup>a</sup>	5,825 <sup>a</sup>	18,465a	6,553 <sup>a</sup>
gl	4	4	4	4	4
Sig. asintótica (2 caras)	.999	.393	.213	<b>.001</b>	.161

### Interpretación:

Se observa que solo la dimensión de empatía (Chi cuadrado = 18.465) para poder determinar la significación de calidad de atención se relaciona significativamente con la variable calidad de atención del servicio de planificación familiar por telemonitoreo.

## V. DISCUSIÓN:

Se analizaron las consecuencias obtenidas en cada una de las variables; la satisfacción últimamente se disintió la correlación existente entre las variables. Resultado complementan con el estudio de Preciosa, A. (2022) quien afirma que su trabajo de investigación atención percibida y su interacción del Centro Doctor del Carmen Cemente de la urbe de Guayaquil; es calificada acorde al cumplimiento de las necesidades del paciente, ya que se puede ver influenciada por la condición clínica que presente los usuarios, el tiempo de espera, el trato del personal y demás consideraciones que enmarquen el caso entre usuario y colaborador.

Además, la satisfacción del usuario para aclarar los intereses de las interrogantes que crean n impacto en la realidad, como instituciones del sector de salud que es un desafío gestionar la salud publica en planificación de salud. Mientras que, la calidad de atención se estima como un elemento clave de los programas de organización familiar y salud reproductiva en el ámbito de un enfoque centrado en los usuarios que tiene como objetivo darle a éste un servicio de alta calidad. Asimismo, se complementa con el estudio de León, G. (2017) quien afirma que la satisfacción que tuvieron en planificación familiar debido al excelente servicio y explicación sobre el método anticonceptivo a elección según a la necesidad de cada usuario. Mientras que en el estudio de Navarro (2021), quien señala que los pacientes que recibieron la teleconsulta alcanzó un nivel bueno con un 63% en cuanto en el nivel regular las consultas son del 34.5% y el por último en bajo nivel de satisfacción nos dio un resultado de 1.1%. Dentro de grupo etario que se realizó el encuesta esta entre el promedio de 40 a 59 años algunos con secundaria completa y otros pertenecían a zonas urbanas. También se relaciona con el estudio de Barreto (2020), quien indica que con la enorme mayor parte de usuarios satisfechos y respetos a sus magnitudes de accesibilidad y posibilidad hay una enorme parte de satisfacción.

También se complementa con el estudio de Aguilar, D. (2021), quien señala que a lo largo de los tiempos de Coronavirus 19 la calidad de atención ha sido bastante satisfecha y bastante sobresaliente la magnitud de la

confiabilidad en cuanto al servicio de Planificación Familiar. Mientras que se asocia con el estudio de Timothy, quien señala que con la evaluación de encuestas a cada cliente para brindar a determinadas áreas de forma rápida y poder mejorar la calidad. Si bien es indispensable utilizar medidas de mejoramiento y ver los servicios y que sean razonables de acuerdo a las insuficiencias de cada cliente en su salud reproductiva.

La presente averiguación, nuestros propios fines específicos se enmarcaron en decidir la interacción de existente entre la Calidad de atención y Satisfacción en el servicio de Organización Familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete-2022, donde se analiza que la variable calidad de atención y la satisfacción se relacionan de forma significativa negativamente ( $r = -0.380$ ) a un grado de confianza del 95%. Resultado que se complementa con el estudio de Thongmixay (2020), quien señala que se necesita una mejorar en lo que se relaciona con la calidad de atención a usuarios para poder reducir los embarazos se lograragarantizarla edad de reproducción. Asimismo, en el estudio de Bermúdez, S. (2020) afirma que la satisfacción del paciente está influenciada por las expectativas que se tiene con respecto al servicio brindado el cual se prioriza fortalecer la satisfacción del paciente, sacar beneficio de los hallazgos del trabajo, comprender el lenguaje del paciente y tratar de ajustarse a las necesidades que logre tener frente a sus dudas e inquietudes. Resultados que se asocian con el estudio de Polanco (2021), quien señala que el proceso de Calidad de orientación a las usuarias se calificó que tienen 66,3% de satisfacción considerando que hay un valor de criterio que ha sido de las normas basadas con una satisfacción de 52,3% cabe resaltar que ese estado de satisfacción de bienestar es un 78% y en calidad de comunicación es de 76,2% hemos valorado y ha sido una relación bastante entre las usuarias con el 62.9%.

Los resultados a los que arribamos en cuanto a la relación que existe entre un Centro de Salud de Cañete-2022, es que muestran una correlación negativa bastante baja ( $r = -0.139$ ) a un grado de confianza del 95%. Sin embargo, la variable calidad de atención y capacidad de contestación

muestran una correlación negativa bastante baja ( $r = -0.044$ ) a un grado de confianza del 95%, por consiguiente, existe interacción entre las dos cambiantes. Mientras tanto que la variable calidad de atención y estabilidad muestran una correlación negativa bastante baja ( $r = -0.135$ ) a un grado de confianza del 95%, por consiguiente, existe interacción entre los dos cambiantes. Hallazgos que se relaciona con el estudio de Núñez, E. (2021) quien afirma que se logró alcanzar una satisfacción muy buena y alcanzando un límite de 86% en la dimensión de tangibles, seguridad, empatía y el 14% el mínimo límite de insatisfacción muy bajo debido a que aún seguían sus dudas respectivas.

También se complementa con el estudio de Marín, A. (2017), quien señala que usuarios del servicio externo de Obstetricia la mayoría de son mujeres y las dimensiones más utilizadas por los usuarios y tienen elevados grados de satisfacción de forma global ha sido la capacidad de respuesta, tangibles y pequeño porcentaje de 31.1% insatisfacción universal.

Referente a la variable calidad de atención y empatía muestran una correlación significativa negativa baja ( $r = -0.261$ ) a un grado de confianza del 95%, por consiguiente, existe interacción entre los dos cambiantes. Además, la variable calidad de atención y tangibilidad muestran una correlación negativa bastante baja ( $r = -0.136$ ) a un grado de confianza del 95%, por consiguiente, existe interacción entre los dos cambiantes. Resultado que se asocia con el estudio de Salinas, N. (2018), quien afirma que los usuarios externos junto con la capacidad de dimensiones vemos la satisfacción confiabilidad por mejorar y así poder lograr una mejora continua del usuario externo. Asimismo, en el estudio de Aguirre Paucar, E. (2018), quien señala que la interacción de calidad de atención junto a sus dimensiones humana, técnico- científico se refleja en las satisfacciones del cliente y una buena interacción esto significativa que la satisfacción y los recursos son tangibles, estabilidad, empatía, capacidad de respuesta y confiabilidad.

También se relaciona con el estudio de Valencia, G. (2018), quien afirma que las usuarias han estado muy satisfechas sobre la atención recibida y concuerdan su satisfacción con la dimensión de empatía, seguridad, y capacidad de respuesta, el cual manifiestan haber tenido mucha cordialidad y paciencia por la información brindada. Mientras que, en el estudio de Fernández, S. (2020), quien señaló que las usuarias que tienen secundaria completan tienen mayor conocimiento respecto sobre el tema de planificación familiar y que su dimensión más utilizada fue la empatía en las usuarias fue bastante elevado, seguidamente los tangibles, confiabilidad y capacidad de respuesta, que se encuentra bastante satisfecha con el servicio Obstétrico. De igual manera se complementa con el estudio de Guevara (2019), quien indica que con un bajo nivel 48.2% en los que es consulta externa es de 51.8% y están satisfechos con otros servicios con el 63.3% y respecto a la seguridad es de 55% y la insatisfacción es un 52.8% y la determinación en una situación que altera para la misma institución.

Asimismo, se complementa con el estudio de Huánuco (2018), quien indicó que los usuarios por consulta externa se encuentran en el 86.2% de satisfacción, la adecuada atención brindada según lo que registra la Microred en el 2018; también se identificó a través de la fiabilidad un porcentaje de 66.7% de los servicios de consulta externa. La identificación de la capacidad de respuesta de 56.7% en los usuarios de consulta externa que mayormente se encuentra satisfechos. El a 46.3% con los usuarios que se encuentran satisfechos, por otro lado, el 30% se encuentre regular su nivel de satisfacción. En la dimensión Empatía de 72.5% se identificó que están satisfechos. Se hace esta encuesta realizando con 73 clientes de solamente consulta externa de Ministerio de Salud. En la dimensión de aspecto tangible vemos que en consulta externa encontramos un nivel regular de satisfacción con un 72.5% de la Micro red.

## VI. CONCLUSIONES

1. Al determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y satisfacción en el servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete-2022, se encontró que una relación negativa baja ( $r = -0.380$ ), existiendo relación entre ambas variables.
2. Al establecer la relación que existe entre la Calidad de atención y la fiabilidad de la satisfacción en el servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete-2022, se encontró una correlación negativa muy baja ( $r = -0.139$ ).
3. Al establecer la relación que existe entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta de la satisfacción en el servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete- 2022, se encontró una correlación negativa muy baja ( $r = -0.044$ ).
4. Al establecer la relación que existe entre la Calidad de atención y la seguridad de la Satisfacción en el servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete-2022, se encontró una correlación negativa muy baja ( $r = -0.135$ ).
5. Al establecer la relación que existe entre la Calidad de atención y la empatía de la Satisfacción en el servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete-2022, se encontró una correlación significativa negativa baja ( $r = -0.261$ ).
6. Al establecer la relación que existe entre la Calidad de atención y lo tangible de la Satisfacción en el servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete-2022, se encontró una correlación negativa muy baja ( $r = -0.136$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

- Brindar una calidad de asesoría oportuno para mejorar la percepción en el servicio de planificación familiar por Telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete-2022.
- Seguir brindando un servicio correspondiente a las necesidades que se presente para mantener buena calidad de atención en el servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete-2022.
- Realizar investigaciones semejantes y con mayor población para seguir mejorando la calidad de atención en el servicio de planificación familiar.
- Mantener una buena coordinación en equipo para poder seguir sensibilizando a la población en general.

## REFERENCIAS

1. Aguilar, D. (2021). Calidad de atención en el servicio de Planificación Familiar en tiempo de Covid 19 para las Usuarias del Hospital Rezola de Cañete, Lima 2021. (Tesis para optar el título profesional de Obstetricia). Universidad Privada Sergio Bernales, Cañete. Obtenido de <http://repositorio.upsb.edu.pe/bitstream/UPSB/230/1/AGUILAR%20FLORES%20DAISY%20GUISENIA-CARNICA%20ESPILCO%20NELLY%20THALIA.pdf>
2. Aguirre, E. (2018). Calidad de atención y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017. (Tesis para obtener el grado académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre\\_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
3. Araujo, R. (2010). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud. Scielo- Revista de Ciencias Sociales. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000100008&script=sci\\_abstract](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000100008&script=sci_abstract)
4. Assaf, S. (2017). Quality of care in family planning services in Senegal and their outcomes. *BMC Health Services Research*. Obtenido de <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-017-2287-z#:~:text=The%20results%20indicate%20that%20provider,to%20have%20given%20this%20counseling>
5. Barreto, E. (2020). Nivel de Satisfacción según dimensiones en los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019. (Tesis para optar el grado académico de Maestro En Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44516/Barreto\\_SER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44516/Barreto_SER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

6. Bella, A. (2022). Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil. (Grado académico Magíster en Gerencia en servicios de la Salud. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/18055/1/T-UCSG-POS-MGSS-336.pdf>
7. Bermudez, S. (2020). Satisfacción del Paciente de Telemedicina durante la Pandemia Covid-19. Colegio de Estudios Superiores de Administración- CESA. Obtenido de [https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM\\_1047492126\\_2020\\_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM_1047492126_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
8. Carvajal-Valdy, G. (08 de Enero de 2021). Telemonitoreo de pacientes con enfermedades avanzadas no curables: Revisión narrativa y experiencia inicial en el programa de visita domiciliar del Centro Nacional de Control del Dolor y Cuidados Paliativos durante la emergencia nacional relacionada con C. *Revista Peruana de Investigación en Salud, ISSN: 2616 - 6097*. Obtenido de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/848/813>
9. Ccorimaya, Y. (2018). Factores relacionados al conocimiento de Planificación Familiar en Mujeres Atendidas en el Puesto de Salud Puerto Puno 2018. (Tesis para optar el título profesional de Obstetricia). Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2210>
10. Diaz, S. C. (2015). Metodología de la investigación Científica. Perú: San Marcos.
11. Empaire1, G. (16 de Noviembre de 2010). CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA Y PRINCIPIOS ÉTICOS. (G. d'Empaire1, Ed.) *scielo*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s1726-569x2010000200004&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s1726-569x2010000200004&script=sci_arttext)
12. Febres, R. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrion, Huancayo - Peru. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. Obtenido de <https://inicib.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1200&context=rfmh>

13. Fernandez, M. (2020). Grado de satisfaccion en usuarias atendidas en el servicio de Planificacion Familiar del Hospital Laura Esther Rodriguez Dulanto- Supe 2019. (Tesis para optar el titulo profesional de Licenciada en Obstetricia). Universidad Nacional de Barranca, Peru. Obtenido de <https://repositorio.unab.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12935/79/TESIS%20FERNANDEZ%20SAROMO%2C%20MILY%20MORELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Fernández Saromo Mily, Q. M. (2020). “Grado de Satisfacción en Usuarias atendidas en el Servicio de Planificacion Familiar del Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto – Supe 2019”. Perú, Lima. Obtenido de <https://repositorio.unab.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12935/79/TESIS%20FERNANDEZ%20SAROMO%2c%20MILY%20MORELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Garcia, A. C. (2018). Calidad Tecnico cientifica del cuidado de enfermeria en el programa de Planificacion Familiar. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/suis/v50n1/0121-0807-suis-50-01-00047.pdf>
16. Gutiérrez, M. (21 de Agosto de 2021). La Planificacion Familiar como herramienta. Rev Peru Med Exp Salud Publica. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2013.v30n3/465-470/es>
17. Gutierrez, R. (2017). Competencia laboral y la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017. (Tesis para optar el grado academico de MAestria en Gestion Publica. Universidad Cesar Vallejo, Peru. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15323>
18. Hernandez, B. R. (2022). Calidad de atencion percibida y su relacion con la satisfaccion de los usuarios del Centro Medico del Carmen Cemeinte de la ciudad de guayaquil. Universidad Catolica de Guayaquil.
19. Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
20. Huanuco, J. (2018). Satisfaccion de los usuarios en los servicios de consulta externa de la Micro red de Salud Chaquicocha- Chupaca 2018. (Tesis para

obtener el grado academico de Maestro en gestion de los Servicios de la Salud). Universidad Cesar Vallejo, Peru. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26519/huanuco\\_chj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26519/huanuco_chj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21. Javier, L. (2021). La Telemedicina como herramienta para enfrentar la atención de pacientes durante el contexto de la COVID-19. PMC PubMed Central. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7998060/>
22. Leon, G. (2017). Comparacion del nivel de Satisfaccion de las Usuaris de Planificacion Familiar en Servicios de Salud del Segundo nivel de atencion con y sin intervencion de Cooperantes, en el Departamento de Totonicapan, Guatemala 2017. (Tesis de posgrado MAestria en Salud Publica con enfasis en Epidemiologia y Gerencia). Universidad Rafael LAndivar, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/09/11/De-Leon-Glendy.pdf>
23. Lukyamuzi, T. F.-R. (2021). Quality of Care in Family Planning Services: Differences Between Formal and Informal Settlements of Kira Municipality,. *Frontiers*. Obtenido de <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fgwh.2021.656616/full>
24. Maggi (2018) Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de posgrado - Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
25. Marin, A. (2017). Calidad de atencion y grado de satisfaccion del usuario en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto Enero a Marzo 2017. (Tesis para optar el título profesional de Obstetricia). Universidad Científica del Perú, Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/180/MARIN-1-Trabajo-Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Marín Guerra, A. E. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017. Universidad Cientifica del Perú.

27. Mar, S. T. (2020). Evaluación de satisfacción de la implementación de estrategia de telemonitoreo y teleorientación domiciliaria para la atención de pacientes crónicos en Hospital Cayetano Heredia durante pandemia Covid 19 en el período abril a setiembre 2020 Lima Perú. Universidad Peruana Cañetana Heredia.
28. Polanco, A. (2021). Calidad del proceso de teleorientación según la percepción de las usuarias del servicio de Obstetricia del Centro de Salud todos los Santos de San Borja, Lima 2021. (Tesis para optar el título profesional de obstetricia). Universidad Privada Segio Bernales, Cañete. Obtenido de <http://repositorio.upsb.edu.pe/bitstream/UPSB/244/1/POLANCO%20ESCRIBA%20ADRIANA%20DORIS.pdf>
29. Navarro, L. (2021). Satisfacción de las teleconsultas durante la pandemia de Covid 19, Hospital Regional Cuzco 2021. (Tesis para optar el título profesional de Médico. Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco, Cusco. Obtenido de [https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5787/253T20210112\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5787/253T20210112_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Nuñez, E. (2021). Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el Covid -19 en el Centro de Salud Martínez. (Tesis para optar por el Título de Licenciada en Enfermería). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32585/1/NU%C3%91EZ%20BUSTAMANTE%20EVELYN%20ESPERANZA%20%283%29.pdf>
31. Reaño, R. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de Gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo, 2019. (Tesis para optar la Licenciatura en Administración). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1>

32. Salinas, N. (2019). Satisfacción de usuarios externos sobre la Calidad de atención del personal del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018. (Tesis para optar el título Profesional de Enfermería. universidad Peruana del Centro, Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/UPECEN/221/Tesis-NataliGenovevaSalinasCerron.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Salud, O. M. (2020). Servicios sanitarios de calidad. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
34. Santibañez, S. (2017). Calidad de atención del servicio de Planificación Familiar en el Hospital Rezola- Cañete.2017. (Título de Licenciada en Obstetricia). Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3043/santibanez\\_gs.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3043/santibanez_gs.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
35. Sampieri, R. H. (2006). Metodología de la investigación (4ta ed.). México: McGrawHill
36. Seclen, J. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. Scielo Perú. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci_abstract)
37. Timothy Williams, J. S.-A. (s.f.). Evaluación de la Calidad de los Servicios De Planificación Familiar a Través de Encuestas de Satisfacción de Clientes. Obtenido de <https://www.guttmacher.org/sites/default/files/pdfs/pubs/journals/2701401S.pdf>
38. Tello, S. (2020). Evaluación de satisfacción de la implementación de estrategia de telemonitoreo y teleorientación domiciliaria para la atención de pacientes crónicos en Hospital Cayetano Heredia durante pandemia Covid 19 en el período abril a setiembre 2020 Lima Perú. (trabajo académico para optar el título de especialista en Administración de Salud). Universidad Peruana Cañetano Heredia, Lima. Obtenido de [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8380/Evaluacion\\_TellodelMar\\_Solania.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8380/Evaluacion_TellodelMar_Solania.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

39. Thongmixay, S. (2020). Quality of family planning services for women of reproductive age in Lao PDR. *Global Health Action*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7480436/>
40. Valenzuela, G. (2018). Calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018. (Tesis para optar el grado académico de Maestría en gestión de los servicios de la Salud). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29987/valenzuela\\_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29987/valenzuela_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**ANEXO**

**Tabla de operacionalización de variable calidad de atención**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V1 Calidad de atención	Es el nivel en que los servicios aumentan la probabilidad de conseguir resultados, engloba la promoción, la prevención y el tratamiento; puede medirse y perfeccionarse constantemente por medio de la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga presente las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las sociedades. (Minsa, 2020)	En la calidad de atención de los servicios es ofrecer respuestas aptas, idóneas, correspondencia con las expectativas, las necesidades y las incluyendo la promoción y prevención de cada individuos, familia y comunidad.	D1 Eficiencia	I 1: Logro I 2: Tratamiento I 3: Resultados	Ordinal  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			D2 Oportunidad	I 2,1: Retrasos I 2, 2: Riesgo de Vida I 2, 3: Atención optima	
			D3 Efectividad	I 3,1 Metas I 3, 2: Resultados I 3,3: Objetivos	
			D4 Equitativo	I 4, 1: Determinantes sociales I 4, 2: Economía del usuario I 4, 3: Ubicación geográfica	

**ANEXO 2**

**Tabla de operacionalizacion de variable satisfacción**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V2 Satisfacción	Percepción de guías de perfección ante la ayuda de los Servicio de Salud, a través del telemonitoreo. (Suarez, 2016).	Logro de la comprensión de haber recibido una buena consejería durante el servicio de PF que no solo involucra las diversas magnitudes de calidad.	D5 Fiabilidad	I5,1: Expresa I5.2: Satisfacción del usuario I5.3: Tiempo de espera HCL I5.5: Confiabilidad	Ordinal  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			D6 Capacidad de respuesta	I5, 1: Aptitud I5, 2: Habilidad I5.3: Capacidad	
			D7 Seguridad	I6, 1: Equitativa I6, 2: integrada I6, 3: eficiente	
			D8 Empatía	I7, 1: Experiencias I7, 2: Preocupaciones I7, 3: Perspectivas I7, 4: Comunicar	
			D9 Tangibles	I8, 1 Percibir I8, 2 Persuadir I8, 3 Optimo trato	

**ANEXO3**  
**Instrumento de recolección de datos**

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD**  
**CUESTIONARIO**

Mediante el presente cuestionario, me presento ante usted, a fin de que brinde respuesta a las preguntas expuestas, cuya información servirá en la elaboración de la tesis titulada: Calidad de atención y satisfacción en el servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un Centro de Salud de Cañete-2022, por tal sentido acudo a Ud. Para que, solicitando su buen juicio de respuestas con toda honestidad, de ante mano quedo agradecida por su intervención.

**INSTRUCCIONES:** Por favor, lea con detalle cada pregunta y marque una sola vez

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Acepto participar de forma voluntaria en la mencionada investigación llevada por: Deysi Chris Leyva Huamaní. Se me ha comunicado que el objetivo de estudio es para elaborar un trabajo de investigación. Se precisó que responderé a las preguntas del cuestionario, la misma que constara de un lapso aproximadamente de 20 minutos. Así mismo se me explico que la información que brinde será de carácter confidencial y solo con fines para la investigación.

N o	Variables de Calidad de Atención	ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>					
<b>1</b>	¿La obstetra del Centro de Salud logro aclarar las dudas que tenía acerca de los métodos anticonceptivos?					
<b>2</b>	¿La Obstetra del Centro de Salud le dio un buen tratamiento sobre los efectoscolaterales de los métodos Anticonceptivos?					
<b>3</b>	¿La Obstetra del Centro de Salud le brinda un buen método anticonceptivo y se siente satisfecha con los resultados que tiene?					
<b>4</b>	¿El Profesional de Obstetricia del Centro de Salud durante su consulta tome apuntesobre los buenos resultados que tiene del método anticonceptivo que usa?					
<b>5</b>	¿Los Obstetras del Centro de Salud se sienten felices al saber que tienen buenos resultados de sus usuarias que usan métodos anticonceptivos?					
	<b>DIMENSIÓN 2: Oportunidad</b>					

6	¿La Obstetra del Centro de Salud es tolerante e igual le brinda la atención cuando presenta algún retraso en el Camino para acudir a su cita de Planificación Familiar?					
7	¿La Obstetra del Centro de Salud le brinda una buena atención óptima satisfaciendo su comprensión?					
8	¿El Profesional de Obstetricia del Centro de Salud siente mucha preocupación por sus pacientes y siempre trata de no poner en riesgo su vida?					
9	¿El profesional de Obstetricia del Centro de Salud cuando no acude la usuaria a su cita por alguna necesidad de retraso le hace seguimiento respectivo inmediatamente y le vuelve a reprogramar su cita?					
10	¿El profesional de Obstetricia del Centro de Salud Mala cuida mucho de sus usuarias de planificación familiar sin poner en riesgo su vida y siempre le brinda calidad de atención óptima?					
	<b>DIMENSIÓN 3 Efectividad</b>					
11	¿La obstetra del Centro de Salud Mala le explicada bien los resultados que se obtiene del método anticonceptivo si se usa adecuadamente?					
12	¿El profesional de Obstetricia del Centro de Salud Mala logra los objetivos de atención brindándole una buena consejería en planificación familiar?					
13	¿El profesional de Obstetricia del Centro de Salud Mala logra obtener buenos resultados en la orientación y consejería en los usuarios de planificación familiar?					
14	¿La obstetra del Centro de Salud Mala logra su meta?					
15	¿El profesional de Obstetricia del Centro de Salud Mala logra alcanzar sus metas de brindarles atención a las usuarias programadas a sus citas en planificación familiar?					
	<b>DIMENSIÓN 4 Equitativo</b>					
16	¿La Obstetra del Centro de Salud Mala le brindo consejería respectiva según los					

	determinantes sociales que tiene sobre los métodos anticonceptivos en planificación familiar?					
17	¿El Profesional de Obstetricia del Centro de Salud Mala le explico que lo métodos anticonceptivos de planificación familiar son gratuitos por el MINSA?					
18	¿El Profesional de Obstetricia le indica y le explica cuál es la ubicación geográfica en donde se encuentra ubicado el Centro de Salud Mala?					
19	¿El Profesional de Obstetricia del Centro de Salud Mala es muy amable con usted al preguntarle donde se encuentra ubicado en consultorio de planificación familiar?					
20	¿El Profesional de Obstetricia del Centro de Salud alguna vez le ha cobrado por lo métodos anticonceptivos que desea usar?					
	<b>DIMENSIÓN 4: Fiabilidad</b>					
21	1 ¿Recibió una buena explicación por telemonitoreo en planificación familiar?					
22	¿sus dudas fueron resueltas con satisfacción?					
23	¿Su historia clínica fácilmente estuvo disponible en triaje a espera para su atención por Planificación familiar?					
24	¿Recibió la atención por Planificación familiar en el horario brindado por telemonitoreo?					
25	¿el personal de obstetricia es confiable?					
	<b>DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta</b>					
26	¿La Obstetra durante su atención mantuvo buena aptitud con el usuario?					
27	¿La Obstetra encargado del consultorio de planificación familiar tuvo buenas habilidades durante la atención?					
28	¿El personal de obstetricia tiene capacidades de dejarse entender en las explicaciones de planificación familiar?					
29	¿El tiempo en el consultorio fue el adecuado?					
30	¿La entrega de los métodos anticonceptivos es rápida y libre elección?					
	<b>DIMENSIÓN 6: Seguridad</b>					

31	¿Los Obstetras que le hacen monitoreo cree Usted que le brinda conocimientos previos?					
32	¿Cree que hubo mucha privacidad durante su atención?					
33	¿El dialogo brindado por la Obstetra fue equitativo y entendible por Usted?					
34	¿La Obstetra tuvo conocimientos integrales de todos los métodos anticonceptivos?					
35	¿La Obstetra que le brindo el telemonitoreo le brindo confianza?					
	<b>DIMENSION 7: Empatía</b>					
36	¿La obstetra tuvo lenguaje sencillo y comprensible?					
37	¿Le volvió a recalcar lo explicado para asegurar su comprensión?					
38	¿La obstetra la información fue conversación por telemonitoreo?					
39	¿Le brindo suficiente información sobre los métodos anticonceptivos a escoger?					
40	¿Le informo que día le volvería a llamar para recordarle su siguiente cita?					
	<b>DIMENSION 8: Tangibles</b>					
41	¿Tuvo buena explicación por telemonitoreo sobre la ubicación de los nuevos consultorios de Planificación familiar?					
42	¿La entrega del método anticonceptivo fue adecuado					
43	¿Obtuvo buen trato por el personal técnico al momento de traje?					
44	¿Le brindaron trípticos de mano donde le facilite mejor la comprensión brindada?					
45	¿El Servicio de Planificación familiar cuenta con profesional capacitado para que le brinde información acerca de los métodos anticonceptivos?					

# ANEXO 4

## PRUEBAS PILOTO PARA CALCULAR LA CONFIABILIDAD

Alfa de Cronbach (4) - Excel

sofia gregoria leyva huamani

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

AF19

Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4		
2	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	1	2	4	1	3	3	3	4	4	
3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	1	2	4	1	3	3	3	4	3	
4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	2	5	3	1	1	4	1	4	4	5	4	4
5	4	5	5	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2	4	5	5	5	3	
6	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	1	2	1	3	4	3	4	4	
7	4	3	4	4	3	5	4	5	5	3	3	1	2	1	1	4	3	4	4	4	
8	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	
9	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	1	3	3	1	2	1	5	3	5	5	
10	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	1	3	1	2	2	3	4	4	3	3	
11	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	1	2	1	1	2	2	3	2	3	3	
12	4	3	4	4	2	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	
13	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	
14	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	
15	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	
16	2	3	2	1	2	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	
17	4	5	4	4	3	4	3	3	2	5	3	1	1	4	1	4	4	5	4	4	
18	4	5	5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2	4	5	5	3	
19	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	1	2	1	3	4	3	4	4	
20	4	3	4	4	3	5	4	5	5	3	3	1	2	1	1	4	3	4	4	4	

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	20

SATISFACCIÓN:

Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	4	3	4	4
2	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	1	2	4	1	3	1	2	4	1	3	3	3	4	4
3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	1	2	4	1	3	1	2	4	1	3	3	3	4	3
4	4	5	4	4	3	4	3	3	2	5	3	1	1	4	1	4	1	1	4	1	4	4	5	4	4
5	4	5	5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	5	5	3
6	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	4	3	4	4
7	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	4	3	4	4
8	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4
9	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	1	3	3	1	2	1	3	3	1	2	1	5	3	5	5
10	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	1	1	3	1	2	2	1	3	1	2	2	3	4	4	3
11	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3
12	4	3	4	4	2	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4
13	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5
14	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5
15	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4
16	4	3	3	2	2	3	2	1	2	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5
17	2	3	2	1	2	4	5	4	4	3	4	3	3	2	5	3	1	1	4	1	4	4	5	4	4
18	2	1	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2	4	5	5	3
19	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	1	2	1	3	4	3	4	4
20	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	3	1	2	1	1	4	3	4	4

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	25

Alfa de Cronbach



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLACORTA VALENCIA HENRY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "calidad de atención y satisfacción en el servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un centro de salud de Cañete-2022", cuyo autor es LEYVA HUAMANI DEYSI CHRIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 25 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLACORTA VALENCIA HENRY <b>DNI:</b> 17860116 <b>ORCID</b> 0000 0002 2982 3444	Firmado digitalmente por: HVILLACORTAV16 el 13- 08-2022 20:00:57

Código documento Trilce: TRI - 0368016