

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA**



**TESIS**

---

**“Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud Aucayacu, 2024”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

AUTORA: Nazar Cipriano, Betzabeth Jemima

ASESORA: Barboza Sauñe, Ester

HUÁNUCO – PERÚ

2025

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Salud Materno y Perinatal

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud

**Sub área:** Medicina clínica

**Disciplina:** Obstetricia, Ginecología

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Obstetra

Código del Programa: P02

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 75815488

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22502883

Grado/Título: Magister en gestión pública

Código ORCID: 0000-0001-6808-1693

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Palacios Zevallos, Juana Irma	Doctora en ciencias de la salud	22418566	0000-0003-4163-8740
2	Flores Shupingahua, Merlyn	Maestra en ciencias de la salud con mención en salud pública y docencia universitaria	22964167	0000-0003-1770-260X
3	Basilio Atencio, Rosa Nancy	Obstetriz	23003327	0000-0002-1739-3918

# H



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **once con cero** horas del día **nueve** del mes de **octubre** del año **dos mil veinticinco**, en el auditorio, edificio 2 de la Facultad de Ciencias de la Salud, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- DRA. JUANA IRMA PALACIOS ZEVALLOS
- MG. MERLYN FLORES SHUPINGAHUA
- OBSTRA. ROSA NANCY BASILIO ATENCION

Nombrados mediante **RESOLUCION N° 3629-2025-D-FCS-UDH**, para evaluar la Tesis intitulado: **"CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE USUARIAS ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACION FAMILIAR, CENTRO DE SALUD AUCAYACU, 2024"**, presentado por la Bachiller en Obstetricia Srta. **BETZABETH JEMIMA, NAZAR CIPRIANO**, para optar el Título Profesional de Obstetra.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola *A.P.R.O.B.A.D.A.*.... por **Unanimidad** con el calificativo cuantitativo de *.14...* y cualitativo de *SUFICIENTE*

Siendo las, 12:00 horas del día **09** del mes de **octubre** del año **2025** los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

**PRESIDENTA**

DRA. JUANA IRMA PALACIOS ZEVALLOS

**DNI 22418566**

**ORCID 0000-0003-4163-8740**

**SECRETARIO**

MG. MERLYN FLORES SHUPINGAHUA

**DNI 22964167**

**ORCID 0000-0003-1770-260X**

**VOCAL**

OBSTRA. ROSA BASILIO ATENCION

**DNI 23003327**

**ORCID 0000-0002-1739-3918**



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: BETZABETH JEMIMA NAZAR CIPRIANO, de la investigación titulada "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL CENTRO DE SALUD AUCAYACU, 2024", con asesor(a) ESTER BARBOZA SAUÑE, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 3407-2024-D-FCS-UDH del P. A. de OBSTETRICIA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 28 de agosto de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA  
D.N.I.: 71345687  
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>25%</b>	<b>24%</b>	<b>19%</b>	<b>14%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uoosevelt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA  
D.N.I.: 71345687  
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

## DEDICATORIA

A Dios, porque se convirtió en mi fortaleza y estuvo siempre presente para, guiarme y me dio la esperanza de cumplir mis objetivos.

A mi madre, porque sin tu amor este logro no habría sido posible. Mamá, esta tesis es tan tuya como mía. Gracias por todo.

A mi hija, Mi hija es el mejor regalo que haya podido recibir de parte de Dios. Eres mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración; por eso quiero agradecerte cada momento de felicidad con el que colmas mi vida. Eres el mayor tesoro de mi vida y mi fuente de motivación.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi querida alma mater Universidad de Huánuco y a la plana docente de la Facultad de Obstetricia, por acogerme en sus aulas brindándome conocimientos, valores e inculcándome sentimientos de servicio a la comunidad y contribuido en mi formación profesional.

A mí querida Profesora y Asesora de Tesis, Mg., Ester Barboza Sauñe quien supo guiarme paso a paso en la elaboración y culminación del presente trabajo de investigación y no rendirse hasta concluirlo.

A mí querida madre por su infinito apoyo en estos largos años, ya que todo se lo debo a ella mi carrera y este trabajo de investigación.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPITULO I.....	13
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA.....	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.6. VALIDEZ DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPITULO II.....	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	23
2.2. BASES TEÓRICAS O MARCO CONCEPTUAL.....	25
2.2.1. CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR.....	25

2.2.2.	CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD.....	26
2.2.3.	COMPONENTES DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN .....	27
2.2.4.	CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL CONTEXTO PERUANO .....	27
2.2.5.	MEDICIÓN DE LA CALIDAD.....	28
2.2.6.	MODELO SERVQUAL Y SUS DIMENSIONES .....	29
2.2.7.	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	30
2.2.8.	EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES.....	30
2.2.9.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	30
2.2.10.	PLANIFICACIÓN FAMILIAR .....	31
2.2.11.	TIPOS DE USUARIAS EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR .....	31
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	31
2.3.1.	USUARIO.....	31
2.3.2.	PROCESO .....	32
2.3.3.	CALIDAD DE LA ATENCIÓN .....	32
2.3.4.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	32
2.4.	HIPÓTESIS .....	33
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	33
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA .....	33
2.5.	VARIABLES.....	34
2.5.1.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	34
2.5.2.	VARIABLE INDEPENDIENTE .....	34
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	35
	CAPITULO III.....	36
	METODOLOGIA DE INVESTIGACION .....	36
3.1.	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	36
3.1.1.	ENFOQUE .....	36
3.1.2.	DISEÑO METODOLÓGICO .....	36
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	37
3.2.1.	POBLACIÓN .....	37
3.2.2.	MUESTRA.....	38
3.3.	RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	39
3.3.1.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	39

3.3.2. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	40
3.4. ASPECTOS ÉTICOS.....	40
CAPITULO IV .....	42
RESULTADOS .....	42
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS .....	42
4.1.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS.....	42
4.1.2. ANALISIS INFERENCIAL CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	50
CAPITULO V .....	62
DISCUSIÓN.....	62
CONCLUSIONES .....	64
RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	67
ANEXOS .....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas .....	42
Tabla 2. Calidad de atención y la dimensión fiabilidad .....	43
Tabla 3. Calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta .....	44
Tabla 4. Calidad de atención y la dimensión seguridad .....	45
Tabla 5. Calidad de atención y la dimensión empatía en usuarias atendidas .....	46
Tabla 6. Calidad de atención y la dimensión elementos tangibles en usuarias atendidas .....	47
Tabla 7. Calidad de atención y satisfacción en usuarias atendidas.....	48
Tabla 8. Resumen de contrastes de hipótesis .....	51
Tabla 9. Prueba Chi-cuadrado para una muestra .....	51
Tabla 10. Prueba de normalidad.....	52
Tabla 11. Tabla del resumen de contrastes de hipótesis .....	53
Tabla 12. Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra.....	53
Tabla 13. Pruebas de normalidad .....	53
Tabla 14. Tabla del resumen de contrastes de hipótesis .....	54
Tabla 15. Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra.....	54
Tabla 16. Pruebas de normalidad .....	55
Tabla 17. Tabla del resumen de contrastes de hipótesis .....	56
Tabla 18. Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra.....	56
Tabla 19. Pruebas de normalidad .....	56
Tabla 20. Tabla del resumen de contrastes de hipótesis .....	57
Tabla 21. Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra.....	57
Tabla 22. Pruebas de normalidad .....	58
Tabla 23. Tabla del resumen de contrastes de hipótesis .....	58
Tabla 24. Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra.....	59
Tabla 25. Pruebas de normalidad .....	59
Tabla 26. Resumen de contrastes de hipótesis .....	60
Tabla 27. Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra.....	60
Tabla 28. Pruebas de normalidad .....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características sociodemográficas en usuarias atendidas en el Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.	42
Figura 2. Calidad de atención y la dimensión fiabilidad en usuarias atendidas en el Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024 .....	44
Figura 3. Calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta en usuarias atendidas en el Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024 .....	45
Figura 4. Calidad de atención y la dimensión seguridad en usuarias atendidas en el Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024 .....	46
Figura 5. Calidad de atención y la dimensión empatía en usuarias atendidas en el Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024 .....	47
Figura 6. Calidad de atención y la dimensión elementos tangibles en usuarias atendidas -en el Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024 .....	48
Figura 7. Calidad de atención y satisfacción en usuarias atendidas en el Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024 .....	49

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu en el año 2024. El estudio fue de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, prospectivo, relacional y transversal. La población estuvo compuesta por 350 usuarias.

En cuanto a las características sociodemográficas, el grupo de 30 a 49 años fue el más representativo con un 35.9%, seguido por los de 18 a 29 años con un 29.3%. En ocupación, el 37% fueron amas de casa, el 31% estudiaban y trabajaban, el 17.9% solo estudiaban y el 14.1% solo trabajaban. Sobre el grado de instrucción, el 41.3% tenía secundaria completa, el 37% educación superior, el 11.4% primaria y el 10.3% sin instrucción.

Respecto a los resultados, el 52.28% de las usuarias se mostraron insatisfechas con la atención recibida, mientras que el 47.72% se sintieron satisfechas. Por dimensiones, los niveles de insatisfacción superaron ligeramente a los de satisfacción en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Finalmente, se concluyó que existe una relación significativa entre calidad de atención y satisfacción, con un nivel de significancia de  $p < 0.05$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna que afirma la existencia de dicha relación.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción, usuarias, dimensiones, relación significativa.

## ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of clients treated at the family planning clinic at the Aucayacu Health Center in 2024. The study was quantitative, non-experimental, descriptive, prospective, relational, and cross-sectional. The population consisted of 350 clients.

Regarding sociodemographic characteristics, the 30-49 age group was the most representative, accounting for 35.9%, followed by the 18-29 age group, at 29.3%. Regarding occupation, 37% were homemakers, 31% were both students and workers, 17.9% were only students, and 14.1% were only employed. Regarding educational level, 41.3% had completed secondary school, 37% had higher education, 11.4% had primary school, and 10.3% had no education.

Regarding the results, 52.28% of users were dissatisfied with the care received, while 47.72% were satisfied. By dimensions, dissatisfaction slightly exceeded satisfaction levels in reliability, responsiveness, security, empathy, and tangible aspects.

Finally, it was concluded that there is a significant relationship between quality of care and satisfaction, with a significance level of  $p < 0.05$ , thus accepting the alternative hypothesis that affirms the existence of such a relationship.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, users, dimensions, significant relationship.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, caracterizada por el avance tecnológico, la globalización de la información y el desarrollo científico, las instituciones de salud enfrentan el reto de optimizar sus procesos para ofrecer servicios eficientes y de alta calidad, garantizando así un buen servicio. Esta necesidad ha motivado a múltiples investigadores a indagar, la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios, el fin fue generar mejoras significativas en el sistema de salud. (1)

En este contexto, las organizaciones, especialmente las del sector público, se ven en la obligación de elevar sus estándares de atención. Los usuarios demandan una mejora continua, lo que ha impulsado a los sistemas sanitarios a diseñar estrategias orientadas a la excelencia del servicio, logrando como resultado una atención eficiente y centrada en el bienestar del consumidor. (2)

La calidad de atención abarca las acciones desarrolladas por los prestadores de servicios sanitarios, aplicando tanto criterios técnicos como humanos, con el objetivo de lograr eficiencia, efectividad y satisfacción del usuario. Este concepto es dinámico, ya que está sujeto a las perspectivas del cliente y las características de la atención brindada. En ese marco, las IPRESS implementan iniciativas de mejora continua que se encuentran centradas en el buen servicio y que los clientes se encuentren satisfechos. (3)

Este estudio busca aportar al conocimiento necesario para mejorar las intervenciones en planificación familiar. Por este motivo se investigó y analizó la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en el Centro de Salud Aucayacu en 2024.

Se consideró para la presente los integrados en capitulaciones:

I. Fundamentación del problema, en este apartado se expone la justificación teórica que respalda la necesidad de realizar el presente estudio, centrándose en un grupo de población vulnerable. Se argumenta la importancia de investigar la compaginación entre la calidad de atención y la

satisfacción de las usuarias, con el fin de generar evidencia que contribuya a mejorar los servicios ofrecidos de planificación familiar.

II. Marco teórico, aquí se presenta el respaldo conceptual y científico que sustenta la investigación. Se revisa literatura previa y estudios relevantes que permiten comprender diferentes enfoques sobre la temática, lo cual facilita la selección de una metodología adecuada para abordar el problema de investigación desde una perspectiva integral y fundamentada.

III. Metodología de la investigación, en esta sección se detallan los métodos, técnicas y procedimientos elegidos para llevar a cabo el estudio. Se especifica cómo se pretende alcanzar los objetivos propuestos, así como los criterios empleados para recolectar y analizar los datos. Todo ello con la finalidad de obtener resultados significativos que permitan emitir conclusiones y recomendaciones pertinentes.

IV. Procesamiento de datos, este capítulo se centra en el análisis comparativo de los resultados obtenidos con investigaciones similares realizadas en años recientes. La comparación permite contextualizar los hallazgos del estudio actual y valorar su relevancia en relación con otros trabajos que abordan problemáticas similares dentro del ámbito de la atención en salud.

# CAPITULO I

## DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

### 1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El nivel de atención médica se ha establecido firmemente en un elemento esencial en las entidades prestadoras de servicios de salud, adquiriendo cada vez mayor relevancia. Se reconoce no solo como un objetivo institucional, sino además como una garantía básica para cada individuo y un indicador del progreso logrado por los países en el ámbito internacional.

El capital humano en cualquier país es la salud. Por ello, una atención médica deficiente o insegura no solo es injusta para los sectores más vulnerables, sino que también representa una carga económica insostenible para las familias y el Estado. (4)

En consecuencia, la calidad del servicio de salud actualmente representa un gran impacto en la administración de la salud pública a nivel global. Esta inquietud no solo proviene del esfuerzo de las instituciones por potenciar su funcionamiento, sino también porque el elemento central del sistema es la persona, cuya salud debe estar protegida como una responsabilidad del Estado, por lo que se proclive desarrollar un sistema para sopesar la calidad del servicio percibido por los usufructuarios, enfocándose de manera especial en el rendimiento del personal del centro de salud en la prestación de la atención, exige fortalecer los fundamentos del modelo de medición. (5)

A nivel internacional, la evaluación de la calidad ha cobrado relevancia debido a la participación activa de personas que utilizan los servicios, quienes expresan su percepción sobre la atención brindada. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define esta calidad como el resultado de múltiples factores, incluyendo la competencia profesional del personal, la eficiencia en los recursos, la reducción de riesgos, la satisfacción del usuario y el impacto positivo en su bienestar general. (6)

En América Latina y el Caribe, regiones con marcadas desigualdades, el

acceso equitativo y la cobertura siguen siendo retos urgentes. Cerca del 60% de las muertes se deben a problemas en la calidad del servicio médico, mientras que el 40% restante se asocia con el escaso uso del sistema sanitario. (7)

En el caso peruano, este problema continúa debido a deficiencias en la gestión sanitaria, recursos limitados y una presión excesiva por cumplir metas numéricas, lo que lleva a descuidar la calidad del servicio. Esto genera una gran demanda insatisfecha en la población. (8)

En la región Huánuco, más de la mitad de los ciudadanos consideran deficiente la atención en los centros de salud, debido a la mala comunicación, falta de respeto por las costumbres culturales y la carencia de motivación en el personal, lo que impide ofrecer servicios integrales y continuos. (9)

El Centro de Salud Aucayacu no está ajeno a esta situación. En particular, el área de obstetricia muestra una cobertura limitada y una calidad deficiente. La expansión del acceso sin acompañarlo de mejoras reales en la atención ha sido un desafío persistente. Por esta razón, el estudio examinó la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de las mujeres que utilizan el consultorio de planificación familiar, con la finalidad de mejorar la capacidad de resolución del establecimiento y optimizar la gestión de recursos humanos, materiales y financieros.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

¿Cuáles son las características sociodemográficas de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu en el año 2024?

¿Cómo perciben las usuarias la dimensión de fiabilidad en la atención que reciben en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu en el año 2024?

¿Cómo valoran las usuarias la dimensión de capacidad de respuesta del personal en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu en el año 2024?

¿Cómo perciben las usuarias la dimensión de seguridad en la atención brindada en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu en el año 2024?

¿Cómo perciben las usuarias la dimensión de empatía en el trato recibido en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu en el año 2024?

¿Cómo valoran las usuarias la dimensión de los elementos tangibles del consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu en el año 2024?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Identificar las características sociodemográficas de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

Determinar la dimensión de fiabilidad de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

Analizar la dimensión de capacidad de respuesta de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

Establecer la dimensión de seguridad de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024

Identificar la dimensión de empatía de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

Evaluar la dimensión de los elementos tangibles del consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Esta investigación aportó contenido significativo sobre los elementos vinculados con la calidad de la asistencia en el consultorio de Salud Reproductiva, facilitando su contraste con marcos conceptuales previos. A través de ello, se pretendió lograr una comprensión más profunda respecto a cómo alcanzar la complacencia de los usufructuarios atendidos, basándose en un enfoque teórico.

### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA**

Gracias a la accesibilidad para procesar los datos recogidos y al interés en conocer el grado de conformidad de las beneficiarias con relación a la intervención proporcionada, se examinó si esta cumplía con los criterios definidos por el Ministerio de Salud. A partir de los hallazgos, fue posible formular propuestas dirigidas a optimizar la prestación del servicio y asegurar el bienestar sexual de las consultantes.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

El estudio fue archivado en el repositorio institucional de la universidad con el propósito de servir como fuente de consulta para

estudiantes y futuros profesionales sanitarios. De esta forma, se contribuyó al fortalecimiento progresivo de la calidad en la provisión de cuidados de salud.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Se localizó diferentes dificultades como la captación de datos, ya que esta se llevó a cabo al concluir la interacción asistencial en el consultorio de planificación familiar. Muchas pacientes mostraron resistencia a colaborar debido al apuro o a los largos tiempos de espera, lo que complicó en algunos casos la recopilación de información.

### **1.6. VALIDEZ DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo fue considerado factible, ya que se contó con una base bibliográfica actualizada y pertinente al tema abordado. Del mismo modo, los instrumentos aplicados evidenciaron niveles adecuados de validez y confiabilidad, y se dispuso de los recursos humanos y económicos suficientes para ejecutar la investigación de forma apropiada.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Cuba, 2021. Mero & Bravo, en la investigación *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas – Cuba*. Tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción de los usufructuarios y su percepción sobre la calidad de los servicios en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Metodología: Se aplicó un estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, utilizando encuestas aplicadas a los usufructuarios del servicio para recolectar datos sobre su experiencia. Resultados: Los hallazgos mostraron un alto nivel de inconformidad por parte de la ciudadanía, especialmente en los servicios con contacto directo con los pacientes, los cuales fueron percibidos como deficientes. Conclusión: Se identificó una relación desfavorable comparando la asistencia proporcionada y la magnitud de complacencia de los usufructuarios atendidos, lo cual pone de manifiesto la urgente necesidad de aplicar estrategias orientadas al fortalecimiento de la calidad en la prestación del servicio. (10)

Egipto, 2021. Mashal, M., *et al.*, Título: *Satisfacción de las mujeres con la calidad de los servicios de planificación familiar en los Centros de Salud Materno Infantil*. Objetivo general: Analizar la opinión de las beneficiarias respecto buena atención ofrecida en los servicios de planificación familiar de los centros materno-infantiles. Metodología: Investigación cuantitativa, de tipo transversal, utilizando cuestionarios estructurados aplicados a mujeres usuarias de estos servicios. Resultados: Se encontró que la magnitud de calidad global de los servicios fue de apenas 60,5%, y que existía un bajo nivel de satisfacción por parte de las mujeres atendidas. Conclusión: A pesar de contar con servicios funcionales, la percepción de las mujeres sobre la atención

recibida fue insatisfactoria, lo que resalta la necesidad de mejorar tanto la calidad como el trato humanizado. (11)

Pakistán, 2021. Awan, M., *et al.*, Título: *Aceptación, satisfacción y calidad de los servicios de planificación familiar en Pakistán: antes y durante el brote de Covid-19*. Objetivo general: Evaluar la aceptación y el nivel de satisfacción de las mujeres frente a la atención en planificación familiar en los periodos previo y durante la emergencia sanitaria por COVID-19. Metodología: Estudio descriptivo, basado en entrevistas estructuradas aplicadas a mujeres usuarias de una organización privada, analizados con SPSS mediante frecuencias y porcentajes. Resultados: La mayoría de participantes fueron mujeres casadas, con bajo nivel educativo, y se observó una disminución en el uso de dispositivos intrauterinos durante la pandemia. El uso del condón se mantuvo constante, y la satisfacción fue alta, aunque varió según la zona de residencia. Conclusión: Los resultados demostraron una buena aceptación y satisfacción general con los servicios, pero también indicaron que el contexto pandémico afectó las preferencias y acceso a métodos anticonceptivos. (12)

Nicaragua, 2021. Navarrete *et al.*, Título: *Calidad de la atención en la planificación familiar brindada por el personal de enfermería del Centro de Salud Carlos Rugama, Managua*. Objetivo general: Determinar la calidad del servicio ofrecido por el personal de enfermería en el consultorio de planificación familiar durante el periodo comprendido entre mayo y noviembre del año 2021. Metodología: La investigación adoptó un nivel descriptivo, con abordaje cuantitativo, de naturaleza observacional y transversal. Tuvo una muestra a 187 mujeres seleccionadas de una población total de 365 usuarias. Resultados: Las participantes eran en su mayoría mujeres jóvenes procedentes de zonas urbanas, con nivel educativo secundario. Se identificó un bajo nivel de satisfacción relacionado con aspectos como la amabilidad del trato, el tiempo destinado a la atención y la escasa claridad en la información proporcionada. Conclusión: Una proporción considerable de las usuarias expresó descontento, sobre todo en compaginación al tiempo de espera

y la atención poco adecuada. Se recomendó fortalecer el trato humanizado por parte del personal y fomentar estrategias educativas orientadas al autocuidado. (13)

Ecuador, 2020. Jaramillo, E. *et al.*, en su investigación de Título: *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital General Docente Ambato*. Objetivo general: Evaluar la percepción de los usufructuarios sobre la calidad del servicio recibido en ambulatorio, identificando las dimensiones más críticas. Metodología: Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. Se aplicaron encuestas a los usuarios que asistieron al hospital durante el periodo de estudio. Resultados: Las dimensiones que registraron los niveles más altos de insatisfacción fueron la credibilidad, la empatía y la confianza. Las dimensiones de tangibilidad y capacidad de respuesta obtuvieron un nivel medio de satisfacción. Conclusión: Aunque se cumplieron parcialmente las expectativas, los resultados evidenciaron deficiencias importantes en la atención. Se subrayó la necesidad de reforzar la comprensión del empleado y de incrementar la fiabilidad del servicio brindado. (14)

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Lima, 2022. Cachique, S., *et al.*, buscaron determinar la *compaginación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia en un hospital especializado de nivel II-2*. Buscó determinar la compaginación existente entre la calidad del servicio ofrecido y el nivel de satisfacción de los usufructuarios que reciben atención en el área de Gineco-Obstetricia. Se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño observacional, de tipo correlacional y corte transversal. Para medir la calidad percibida se utilizó el instrumento SERVQUAL, que evalúa cinco dimensiones fundamentales del servicio. Resultados: La dimensión con mayor puntuación fue la de elementos tangibles, con un 96,5% de aprobación, seguida por empatía (94%), capacidad de respuesta y seguridad (ambas con 93,5%) y fiabilidad (92,5%). Conclusión: Se encontró una

compaginación positiva de la calidad del servicio y de la satisfacción de las pacientes, evidenciando que una atención efectiva y bien valorada influye de forma significativa en la percepción favorable del servicio recibido. (15)

Nuevo Chimbote, 2022. Príncipe, Y., en su investigación titulada: *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria en un puesto de salud de Nuevo Chimbote*. Objetivo general: Analizar la compaginación entre la calidad del servicio proporcionado y nivel de satisfacción de las pacientes atendidas en el área de Gineco-Obstetricia. Metodología: El estudio se abordó desde un enfoque cuantitativo, con un diseño observacional, correlacional y de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento SERVQUAL, este permite evaluar cinco dimensiones esenciales de la calidad percibida. Resultados: El mayor nivel de aprobación fue la de aspectos tangibles, con un 96,5%, seguida por la empatía (94%), la capacidad de respuesta y la seguridad (ambas con 93,5%), y finalmente la fiabilidad (92,5%). Conclusión: Se identificó una compaginación positiva entre la calidad del servicio prestado y la complacencia de las pacientes, lo que demuestra que una atención oportuna y valorada favorablemente influye de manera significativa en la percepción que las usuarias poseen sobre el servicio. (16)

Piura, 2022. Ojeda, C., en su investigación: *Nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del Establecimiento de Salud I-4 Consuelo de Velasco*. Objetivo general: Examinar la percepción de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción en mujeres que recibieron atención en el área de planificación familiar. Metodología: Se desarrolló con un enfoque descriptivo, correlacional y observacional. Se utilizó una encuesta que se evaluó a una muestra de 150 beneficiarias. Resultados: La edad de la gran parte de las participantes oscilaban entre 18 y 25 años, eran solteras, profesaban la religión católica, residían en zonas urbanas y estaban afiliadas al Seguro Integral de Salud (SIS). La calidad general fue evaluada como buena, destacando la dimensión de empatía con 70,7%, seguida de confianza

(66,7%) y seguridad (58,7%). Se comprobó que la calidad del servicio influía directamente en la complacencia de las usuarias, observándose una alta correlación en la dimensión empatía. (17)

Lima (Huando), 2022. Ccencho, K., en su investigación: *Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de planificación familiar en el Centro de Salud Huando*. El objetivo de dicho estudio es de Evaluar la compaginación entre la calidad de atención proporcionada por el personal de salud y el nivel de satisfacción de las usuarias del servicio brindado a planificación familiar. Metodología: Se llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional. La muestra fue 120 mujeres usufructuarias del servicio. Resultados: La mayoría de las participantes eran adolescentes de entre 14 y 19 años (46,7%), convivientes, amas de casa y de religión católica. Se identificó una correlación del 91,7% entre cómo se aprecia la calidad del servicio y el grado de agrado expresado por las usufructuarias. Conclusión: Los hallazgos evidencian una fuerte relación entre la calidad de atención recibida y el agrado de las usufructuarias, lo cual subraya la necesidad de reforzar los componentes humanísticos en la atención en salud para mejorar la experiencia del usufructuario. (18)

Chimbote, 2021. Velásquez, N., con su investigación: *Grado de satisfacción de las usuarias y calidad de atención en el Consultorio de Obstetricia del Centro de Salud Progreso*. El objetivo fue Analizar la calidad del servicio brindado y su influencia en la magnitud de agrado de las mujeres que participaron al consultorio obstétrico de un centro de salud. Metodología: Se llevó a cabo una investigación con enfoque cuantitativo, utilizando encuestas estructuradas aplicadas a mujeres atendidas durante el año 2021. Resultados: El 64,4% de las participantes calificó la atención recibida como regular, y el 65,9% expresó una percepción similar respecto a la calidad del servicio. Asimismo, el 38,5% relacionó calidad y satisfacción en un nivel regular, mientras que el 17,8% estableció dicha relación en un nivel deficiente. Conclusión: Según la prueba estadística de Chi Cuadrado, se comprobó una

asociación significativa entre la calidad del servicio obstétrico y la magnitud de agrado de las usufructuarias, lo cual pone de manifiesto la importancia de mejorar el servicio brindado en el establecimiento de salud. (19)

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Huánuco, (2021). Cruz, N. Título: Percepción de la calidad de atención del personal de enfermería desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Se buscó analizar la manera en que los usuarios percibieron la calidad de los cuidados ofrecidos por el personal de enfermería en el hospital evaluado. Metodología: Llevándose una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño transversal. Se utilizó un cuestionario estructurado basado en una escala de valoración de calidad, aplicado a una muestra compuesta por 178 pacientes recientemente atendidos. Para el análisis inferencial se recurrió a la prueba estadística de Chi Cuadrado, con un nivel de significancia establecido en  $p < 0,05$ . Resultados: El 57,9% de los participantes estimó que la atención fue de calidad moderada, el 24,1% la calificó como deficiente y solo el 18% la consideró de alto nivel. En cuanto a las dimensiones específicas, el 61,2% percibió un nivel intermedio en la dimensión técnico-científica, el 54,5% lo manifestó en la dimensión humanística y el 56,7% en lo relacionado al ambiente o entorno. Conclusión: Como conclusión se obtuvo que el personal de enfermería fue mayoritariamente percibido como de calidad media. Las diferencias identificadas en las distintas dimensiones resultaron estadísticamente significativas ( $p = 0,000$ ), lo esto puso en evidencia la urgencia de mejorar el servicio desde un enfoque holístico e integral. (20)

Huánuco, (2021). Gonzales, D. Título: Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia en el Centro de Salud Aparicio Pomares. Se buscó establecer la magnitud de agrado de los usufructuarios que fueron beneficiarias en el área de emergencias del mencionado centro de salud en el año 2019. Metodología: El estudio se

ejecutó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, prospectivo y de corte transversal. Se empleó un cuestionario estructurado para medir la satisfacción, el cual fue aplicado a una muestra conformada por 207 personas atendidas. El procesamiento de los datos incluyó análisis de frecuencias y porcentajes, utilizando la prueba estadística de Chi Cuadrado para determinar la existencia de diferencias significativas, considerando un nivel de confiabilidad de  $p < 0,05$ . Resultados: Donde el 49,3% de los participantes manifestó una satisfacción moderada respecto a la atención recibida, el 30,4% se declaró insatisfecho y apenas el 20,3% expresó un alto grado de agrado. Relacionando las distintas dimensiones analizadas, los resultados mostraron predominio de satisfacción intermedia: fiabilidad (48,8%), capacidad de respuesta (50,2%), seguridad (47,4%), empatía (51,2%) y aspectos tangibles (46,4%). Conclusión: Se demostró que la mayor parte de los encuestados percibió un nivel medio de agrado en todas las dimensiones analizadas. Asimismo, la prueba de Chi Cuadrado arrojó diferencias estadísticamente significativas ( $p = 0,000$ ), lo cual permitió concluir que la valoración general de la atención fue mayoritariamente intermedia. (21)

Huánuco, (2020). Ramírez, A. Título: Relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán. Tuvo como objetivo el de Analizar la relación del nivel de compromiso organizacional del personal de salud y la calidad del servicio valorada por las beneficiarias del área de emergencias. Se empleo una investigación cuantitativa de enfoque analítico, con un diseño correlacional, transversal y no experimental. La información se recolectó mediante encuestas dirigidas a 301 usuarios, utilizando como instrumento el cuestionario SERVQHOS previamente validado. A nivel estadístico se utilizó el software SPSS en su versión 24. Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman con el fin de establecer la relación entre las variables estudiadas. Resultados: Se identificó una fuerte correlación positiva ( $r = 0.776$ ) entre el grado de compromiso organizacional del personal y la percepción de calidad del servicio.

Asimismo, se evidenciaron asociaciones significativas de las dimensiones del compromiso (afectivo, normativo y de permanencia) y la calidad percibida por los pacientes. Conclusión: El estudio demostró que un mayor compromiso organizacional del personal de salud está asociado a una mejor valoración del servicio por parte de los usuarios. La implicancia emocional y profesional del personal en sus funciones impactó positivamente en la experiencia del paciente dentro del servicio de emergencia. (22)

## **2.2. BASES TEÓRICAS O MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR**

La OMS describe la atención sanitaria de calidad como propicio de incrementar las probabilidades de obtener resultados positivos en salud, sustentada en la evidencia, eficaz, segura y centrada en las personas. Además, debe ser oportuna, equitativa, integrada y eficiente. (23)

Los servicios de salud de calidad deben cumplir siete características: (23)

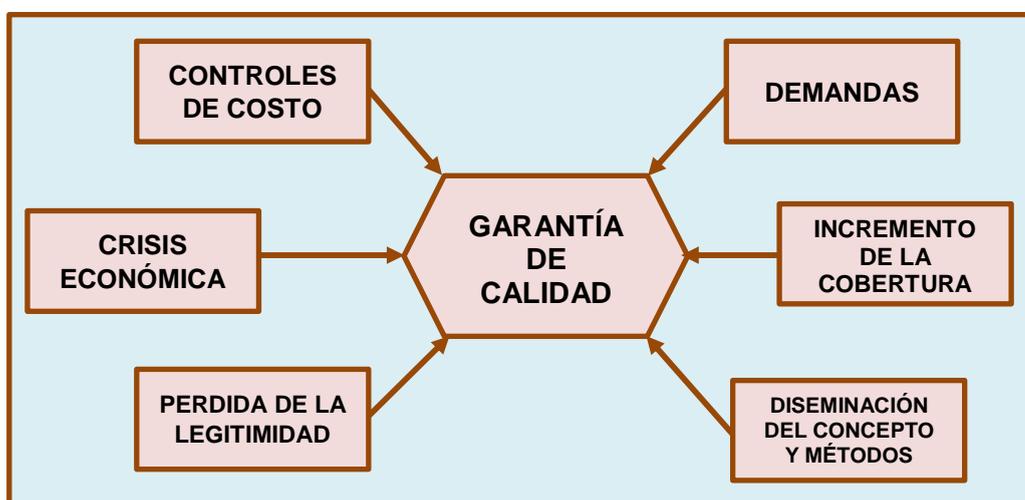
- Eficacia
- Seguridad
- Centrado en la persona
- Oportunidad
- Equidad
- Integralidad
- Eficiencia

La atención en salud de alta calidad es aquella que logra reconocer de manera integral y exacta las necesidades relacionadas con la salud, la educación, la prevención, el tratamiento y el mantenimiento, tanto a nivel individual como colectivo. Además, emplea los recursos disponibles de manera eficaz y en el momento adecuado, conforme a los conocimientos más actualizados. (24)

La calidad en la atención sanitaria se refiere al nivel en que se aplican los métodos más apropiados para lograr los mayores beneficios posibles en el estado de salud de las personas (25)



### Necesidades actuales



### 2.2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

Está estrechamente relacionada con la capacidad del sistema para responder eficazmente a las necesidades de cada usuaria, así como a las expectativas de su entorno familiar y del conjunto social. Esta calidad se logra a través de una reestructuración organizacional orientada a alcanzar altos estándares de servicio, reduciendo errores y optimizando el desempeño de las instituciones de salud. (26)

Avedis Donabedian, reconocido como uno de las figuras más destacadas en el ámbito de la examinación de la calidad en la atención sanitaria, ya en 1980 se advertía que definir este concepto no es sencillo, ya que implica tanto aspectos científicos y técnicos como la percepción subjetiva del paciente respecto a la atención recibida. Desde su enfoque, la calidad consiste en obtener el mayor beneficio posible para el paciente, reduciendo al mínimo los riesgos, a través de una aplicación

cuidadosa y precisa del conocimiento médico y de los recursos tecnológicos disponibles. (27)

Donabedian plantea que evaluar la calidad de la atención implica ponderar cuidadosamente los efectos positivos del tratamiento frente a los riesgos que puede implicar. (28)

### **2.2.3. COMPONENTES DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN**

Los componentes fundamentales que configuran la excelencia en los servicios sanitarios comprenden:

- La existencia y suficiencia de recursos materiales y suministros para brindar atención.
- La entrega de información comprensible y fácilmente accesible a las personas usuarias.
- La preparación técnica y profesional del personal asistencial.
- La interacción interpersonal de calidad entre el profesional de salud y la persona atendida.
- La estructura organizativa y la eficacia operativa del sistema de atención. (27)

### **2.2.4. CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL CONTEXTO PERUANO**

En 1990, el Ministerio de Salud del Perú reconoció deficiencias significativas relacionadas con el acceso, la cobertura, la oportunidad y la calidad de los servicios de salud. Sin embargo, no fue hasta el periodo comprendido entre 1995 y 2000 que se propuso como objetivo institucional la consolidación de un sistema sanitario basado en los principios de equidad, eficiencia y calidad. (29)

Durante los años noventa, se implementó el proceso de acreditación de hospitales como una estrategia para establecer mecanismos formales de aseguramiento de la calidad. Esta medida

representó la primera política pública enfocada exclusivamente en institucionalizar la mejora incremental de la atención médica. (30)

En el año 2001, mediante la Resolución Ministerial N.º 768-2001-SA/DM, donde este se formalizó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, documento técnico, estableció los lineamientos y fundamentos del modelo nacional. Más adelante, en 2007, se oficializó el Plan Nacional de Gestión de la Calidad de la mano de la RM N.º 596-2007/MINSA, con el propósito de poner en marcha estrategias específicas orientadas al fortalecimiento del buen servicio de los establecimientos de salud. (30)

Con la promulgación de la Ley N.º 30224 en julio de 2014, se creó el Sistema Nacional para la Calidad (SNC) y el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), organismos responsables de ejecutar la política nacional de calidad, con énfasis en la protección del usuario y la mejora de la competitividad. (30)

Asimismo, en abril de 2009 se aprobó la Ley Marco del (AUS), la cual reconoció expresamente el derecho a recibir servicios de calidad. Esta reforma incorporó nuevas entidades como la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), encargada de supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos. (29)

### **2.2.5. MEDICIÓN DE LA CALIDAD**

La ponderación del buen servicio puede efectuarse mediante distintos métodos, entre ellos el modelo SERVPERF desarrollado por Cronin y Taylor (1992), el cual se enfoca en medir únicamente el ejercicio percibido del servicio, sin tener en cuenta las expectativas previas del usuario, lo que permite reducir el número de preguntas necesarias. (31)

Otra herramienta es el modelo PECASUSS (Percepción de la Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud), que permite analizar la experiencia del paciente en torno a la atención recibida. No obstante, el SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry continúa siendo uno de los instrumentos más empleados, este hace comparaciones con las

expectativas iniciales con la percepción real del servicio. (31)

En el ámbito nacional, el Ministerio de Salud recomienda el uso de una versión adaptada del modelo SERVQUAL, debido a su practicidad y confiabilidad, aplicándolo en diversos centros de salud. (32)

#### **2.2.6. MODELO SERVQUAL Y SUS DIMENSIONES**

SERVQUAL, modelo propuesto por Parasuraman y colegas en 1988, permite medir la calidad en los servicios a partir de la diferencia entre lo esperado y lo experimentado por el beneficiario. El Ministerio de Salud del Perú ha adoptado esta herramienta, realizando ajustes para adaptarla a la realidad del país e incorporándola como un mecanismo de evaluación en los establecimientos de salud. (33)

- Las cinco dimensiones del cuestionario son:
- **Fiabilidad:** Capacidad del proveedor para entregar un servicio seguro, consistente y conforme a lo prometido, respaldado por personal capacitado.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición y rapidez con la que el personal atiende los requerimientos de los pacientes.
- **Seguridad:** Grado en que se transmite confianza y se garantiza una atención libre de riesgos; abarca cortesía, profesionalismo y credibilidad.
- **Empatía:** Habilidad para brindar una atención enfocada en el individuo, tomando en cuenta sus requerimientos específicos
- **Elementos tangibles:** Condiciones físicas, presentación del personal, equipamiento e instrumentos utilizados en la atención.

### **2.2.7. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Desde 2011, a través de la RM N.º 527-2011/MINSA, el Ministerio de Salud estableció una ficha técnica para justipreciar la complacencia del beneficiario externo. La herramienta base es el cuestionario SERVQUAL en su versión modificada, el cual incluye 22 ítems sobre expectativas y otros 22 sobre percepciones, evaluados mediante una escala de 1 a 7 puntos. (34)

- Fiabilidad: ítems 01 a 05
- Capacidad de respuesta: ítems 06 a 09
- Seguridad: ítems 10 a 13
- Empatía: ítems 14 a 18
- Aspectos tangibles: ítems 19 a 22

### **2.2.8. EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES**

Expectativas: Representan las creencias previas del paciente respecto a cómo debería ser el servicio. Estas se ven influenciadas por la comunicación institucional, así como por la experiencia o recomendaciones de otras personas. (35)

Percepción: Son las evaluaciones subjetivas que realiza el usuario una vez recibido el servicio, y se analizan a partir de las dimensiones de calidad mencionadas. (35)

### **2.2.9. SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

La satisfacción se establece como el nivel en que el servicio brindado logra cumplir o superar las expectativas del usuario. Esta percepción influye directamente en la continuidad de la atención y en el cumplimiento de las recomendaciones médicas. Cuando la atención recibida es inferior a lo esperado, se genera descontento; por el contrario, si ambas coinciden o la percepción supera a la expectativa, se genera satisfacción. (35)

## **2.2.10. PLANIFICACIÓN FAMILIAR**

La planificación familiar abarca un conjunto de intervenciones orientadas a personas en edad reproductiva, tanto hombres como mujeres, que incluyen asesoría, educación, acceso a métodos anticonceptivos y apoyo para decidir sobre la cuantía de hijos y el lapso entre nacimientos. (36)

Esta garantiza que los ciudadanos puedan decidir de manera informada y autónomas sobre la cantidad de hijos que desean tener y el momento oportuno para ello, a través del uso correcto de métodos anticonceptivos. Esta visión coincide con la Norma Técnica del Ministerio de Salud del Perú (RM N.º 536-2017/MINSA), que destaca la necesidad de garantizar información y servicios de calidad para todas las personas en edad fértil. (36)

## **2.2.11. TIPOS DE USUARIAS EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR**

- La normativa nacional establece las siguientes categorías de usuarias:
- Usuaría: Mujer que utiliza un método anticonceptivo, ya sea temporal o definitivo.
- Usuaría continuadora: Mujer que acude de forma regular para mantener el uso del método.
- Usuaría nueva: Persona que accede por primera vez a un método de planificación.
- Usuaría potencial: Mujer fértil que no desea concebir, pero que aún no adopta ningún método anticonceptivo. (36)

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **2.3.1. USUARIO**

El usuario es aquella persona que emplea un producto o servicio, sin importar si realizó la compra o no. Aunque en ocasiones no sea la misma persona que decide adquirirlo, el usuario tiene un papel clave en la percepción del valor y en la valoración de la calidad del producto o

servicio. La experiencia que tenga durante su uso es la que determina si el producto realmente satisface una necesidad, si cumple con lo esperado o si genera inconvenientes. (37)

### **2.3.2. PROCESO**

Se entiende como el momento en que se proporciona el servicio, durante el cual se llevan a cabo las acciones y hechos destinados a la atención inmediata del paciente, constituyendo un proceso que se desarrolla en ese mismo instante. (38)

### **2.3.3. CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

Un sinónimo de ese concepto sería "logro de impactos positivos en la salud del paciente" o "mejora en la condición de salud atribuible a los servicios de salud". Este resultado, que puede evaluarse mediante la complacencia del usufructuario, se centra en la calidad en función de las estructuras y procesos del sistema, así como en la eficiencia con la que se alcanzan dichos logros. El autor señala que las desigualdades en la calidad de atención que reciben diferentes grupos poblacionales según su nivel socioeconómico, educativo o cultural son totalmente inaceptables. Por ello, mejorar la calidad implica optimizar el uso de los recursos con objetivos económico-sociales, siempre en consonancia con principios éticos sociales y comunitarios. (39)

### **2.3.4. SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

La satisfacción del usuario, como indicador de calidad, es una medida clave empleada en diferentes ámbitos de servicio, especialmente en la atención sanitaria, para valorar la excelencia y la eficacia de los servicios ofrecidos. Este indicador se fundamenta en la percepción que tienen los pacientes acerca de varios aspectos de su experiencia, tales como la calidad de la atención, la comunicación con el personal sanitario, los tiempos de espera, la facilidad de acceso, las condiciones de las instalaciones y otros elementos que afectan a su grado de satisfacción general. (40)

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

**H<sub>a</sub>:** Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, en el año 2024.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, en el año 2024.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

#### **Hipótesis específica 1**

**H<sub>1</sub>:** Las características sociodemográficas influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu en el año 2024.

**H<sub>0</sub>:** Las características sociodemográficas no influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en dicho consultorio.

#### **Hipótesis específica 2**

**H<sub>1</sub>:** La dimensión de fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de las usuarias.

#### **Hipótesis específica 3**

**H<sub>1</sub>:** La percepción sobre la capacidad de respuesta del personal se asocia significativamente con la satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar.

**H<sub>0</sub>:** No existe asociación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias.

#### **Hipótesis específica 4**

**H<sub>1</sub>:** La dimensión de seguridad en la atención influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del consultorio.

**H<sub>0</sub>:** La dimensión de seguridad no influye significativamente en la satisfacción de las usuarias.

#### **Hipótesis específica 5**

**H<sub>1</sub>:** La percepción sobre la empatía del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de las usuarias.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la empatía del personal y la satisfacción de las usuarias.

#### **Hipótesis específica 6**

**H<sub>1</sub>:** La valoración de los elementos tangibles del consultorio está significativamente asociada a la satisfacción de las usuarias.

**H<sub>0</sub>:** No existe asociación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE**

Calidad de atención en el consultorio de planificación familiar.

### **2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Satisfacción en usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar.

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	VALOR FINAL	TIPO DE VARIABLE	
Calidad de Atención en el consultorio de planificación familiar	Fiabilidad (01 al 05)	Encuesta	Nominal	
	Capacidad de respuesta (06 al 09)			Satisfecho (+) >60%
	Seguridad (10 al 13)	Aplicación de instrumento		Insatisfecho (-) <40%
	Empatía (14 al 18)			
Elementos tangibles (19 al 22)				
VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES	VALOR FINAL	TIPO DE VARIABLE	VARIABLE DEPENDIENTE
Satisfacción de la usuaria en el consultorio de planificación familiar	Percepciones	Encuesta	P-E= (+) Positivo satisfecho	Nominal
	Expectativas	Aplicación de instrumento	P-E= (-) Negativo insatisfecho	

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE INVESTIGACION**

#### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Desde la perspectiva de la intervención del investigador, se trató de un estudio de carácter observacional, ya que no se ejerció ninguna acción directa ni sobre las variables ni sobre los participantes. Los datos fueron recopilados tal como se presentaron en su entorno natural, sin alteraciones.

Con respecto a la organización de la obtención de información, se desarrolló como una investigación prospectiva, dado que los datos se recolectaron específicamente para los objetivos de esta indagación, utilizando fuentes primarias. Esto permitió un mayor control para minimizar posibles errores o distorsiones en la medición.

En relación al momento en que se evaluaron las variables, el estudio adoptó un diseño transversal, ya que estas fueron medidas una sola vez, facilitando una descripción puntual de su situación en un instante determinado.

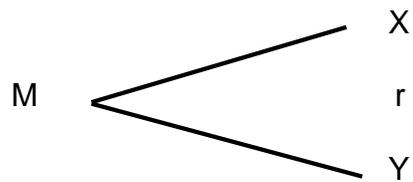
Finalmente, considerando la cantidad de variables examinadas, se trató de un estudio analítico, puesto que se brindó un análisis estadístico bivariado con el objetivo de verificar una hipótesis planteada y determinar la relación existente entre dos elementos relevantes del estudio. (41)

##### **3.1.1. ENFOQUE**

El enfoque metodológico fue de naturaleza cuantitativa, sustentado en la precisión y objetividad. A través del uso de indicadores numéricos y procedimientos estadísticos, se procedió a la comprobación de hipótesis previamente establecidas.

##### **3.1.2. DISEÑO METODOLÓGICO**

El modelo metodológico adoptado fue el de una investigación observacional con nivel relacional, desarrollándose conforme al siguiente esquema:



M = Población muestral

X = Variable Independiente

Y = Variable Dependiente

r = La probable relación de las variables

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

La población objetivo o universo de la investigación integra 350 mujeres usuarias que contaron con asistencia del servicio en el Centro de Salud Aucayacu del servicio de planificación familiar.

#### **Criterios de inclusión:**

Beneficiarias que fueron asistidas en la oficina de planificación familiar por cualquier método anticonceptivo.

Beneficiarias a las cuales permitieron ser parte del estudio previa firma del consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión:**

Mujeres que no le cedieron atención por el servicio de planificación familiar.

Beneficiarias con alteraciones mentales evidentes durante el momento de la atención.

Personas que se negaron a formar parte del estudio.

### 3.2.2. MUESTRA

El tamaño fue determinado en función de la población total de mujeres que recibieron atención en la oficina de planificación familiar, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Para ello, se tomaron en cuenta los siguientes parámetros:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

N= 350 Usuaris atendidas en el consultorio de planificación familiar.

n= Tamaño de la muestra

p= 0,5 probabilidad de ocurrencia de los casos

q= Probabilidad de no ocurrencia de los casos

Z $\alpha$ = desviación normal de la muestra al nivel de error aceptado

$\alpha = 0.05 = 1.96$  (para el 95% de confiabilidad)

d = precisión de la muestra

$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 350}{(0.05)^2 * 350 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 184$  usuarias.

$(0.05)^2 * 350 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5$

Como resultado, se determinó una muestra final de 184 usuarias, quienes fueron seleccionadas mediante selección de participantes se ejecutó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo que significa que se incluyó en el estudio a las mujeres que estuvieron disponibles y accesibles en el consultorio de planificación familiar durante el periodo de recolección de datos. Esta técnica fue elegida por la facilidad de acceso a la población objetivo en el momento del estudio

### **3.3. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

#### **3.3.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para realizar la investigación se solicitó permiso al jefe del centro de Salud Aucayacu para llevar a cabo la investigación.

Posteriormente, se procedió a informar detalladamente a las obstetras encargadas del servicio de planificación familiar sobre los procedimientos, técnicas e instrumentos que se utilizarían para cumplir los objetivos planteados en el estudio.

##### **TECNICA**

Se implementó la encuesta SERVQUAL, aplicada en la sala de espera del establecimiento, tanto previo como luego de la asistencia médica, utilizando un cuestionario estructurado. Esta técnica fue clasificada como directa, dado que la información obtenida estuvo directamente relacionada con los propósitos del estudio.

##### **INSTRUMENTO**

Para recolectar los datos, se utilizó una encuesta estructurada, diseñada específicamente para responder a los objetivos investigativos. El instrumento constó de 44 ítems, divididos en:

22 ítems de expectativas

22 ítems de percepciones

El cuestionario tiene su origen en la propuesta desarrollada por Parasuraman en 1988, y fue adaptado posteriormente por el Ministerio de Salud del Perú en el año 2011, con el objetivo de examinar la complacencia de los usufructuarios externos en diferentes servicios de salud. (39)

Se consideró que una usuaria estaba satisfecha cuando la diferencia entre percepción (P) y expectativa (E) fue igual o superior a cero; en cambio, si la diferencia fue negativa, se la consideró

insatisfecha. (39)

A continuación, se presentan las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL con las preguntas correspondientes:

Fiabilidad: Ítems del 01 al 05

Capacidad de respuesta: Ítems del 06 al 09

Seguridad: Ítems del 10 al 13

Empatía: Ítems del 14 al 18

Aspectos tangibles: Ítems del 19 al 22<sup>(39)</sup>

### **3.3.2. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Se realizó control de calidad directamente en el campo, evitando así pérdidas de datos relevantes.

La digitación de la información se llevó a cabo el mismo día que se recolectó las respuestas del cuestionario, utilizando el programa Microsoft Excel como base de almacenamiento y organización de datos.

El análisis estadístico se centró en la prueba de hipótesis mediante el coeficiente Rho de Spearman, con el fin de analizar la presencia de una correlación significativa entre las variables de estudio.

### **3.4. ASPECTOS ÉTICOS**

La presente investigación se enmarcó dentro de los principios éticos fundamentales establecidos en la Declaración de Helsinki y las Normas Éticas Internacionales.

Permiso institucional: Se solicitó y obtuvo autorización escrita del director del Centro de Salud Aucayacu, quien aprobó la realización del estudio en dicha institución.

Confidencialidad: La información obtenida a través de las encuestas fue tratada de manera anónima y confidencial, garantizando que ningún dato personal permitiera la identificación de las usuarias. Los registros fueron

codificados y utilizados exclusivamente con fines académicos.

Beneficencia y no maleficencia: No tuvo ningún riesgo ni peligro físico, psicológico ni moral para las usuarias. Por el contrario, se buscó generar evidencia que contribuya a mejorar la calidad de los servicios de salud reproductiva.

Justicia: El acceso a la información se realizó conforme a criterios técnicos y éticos, sin ningún tipo de discriminación, y con el único objetivo de responder a los objetivos del estudio.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

##### 4.1.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Tabla 1. Características sociodemográficas

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRAFICAS		N.º	%
<b>EDAD</b>	14 a 17 AÑOS	32	17.4
	18 a 29 AÑOS	54	29.3
	30 a 49 AÑOS	66	35.9
	De 50 a más	32	17.4
<b>OCUPACION</b>	AMA DE CASA	68	37.0
	SOLO ESTUDIA	33	17.9
	ESTUDIA Y TRABAJA	57	31.0
	SOLO TRABAJA	26	14.1
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	SIN INSTRUCCIÓN	19	10.3
	PRIMARIA	21	11.4
	SECUNDARIA	76	41.3
<b>TOTAL</b>		<b>184</b>	<b>100</b>

Fuente. Instrumento de recolección de datos

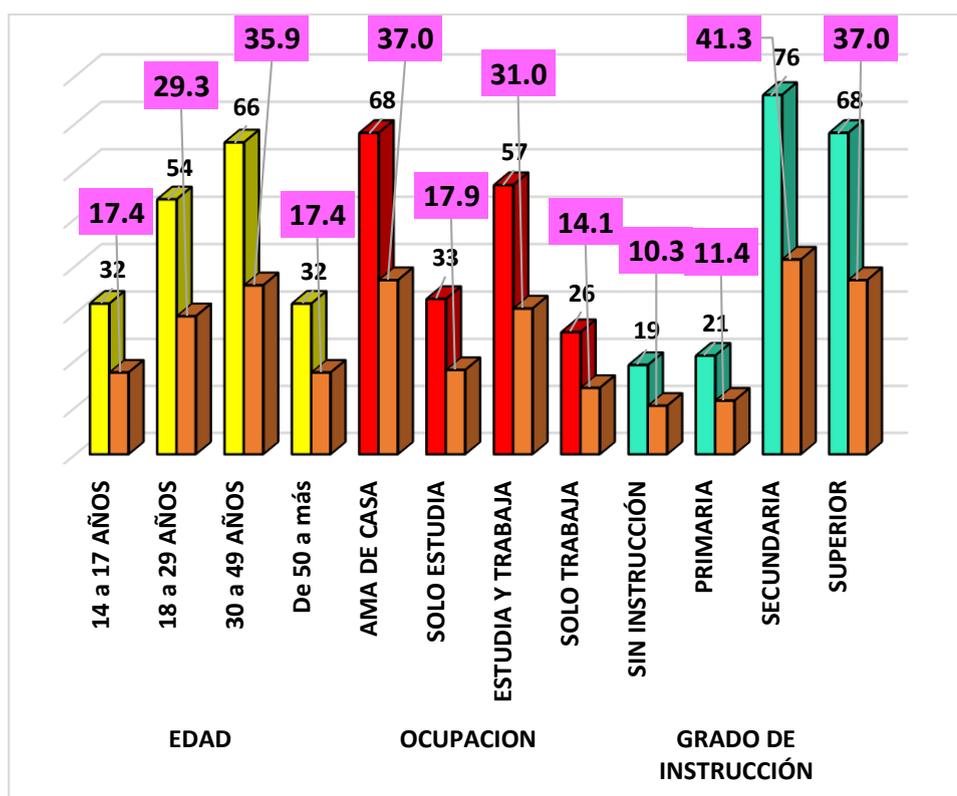


Figura 1. Características sociodemográficas en usuarias atendidas en el Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024

## Interpretación y análisis

En la Tabla 1 y Figura 1 se presentan las características sociodemográficas de 184 usuarias asistidas en el consultorio de Planificación Familiar. El grupo etario con mayor representación fue el de 30 a 49 años (35.9%), seguido por el de 18 a 29 años (29.3%), mientras que los grupos de 14 a 17 años y de 50 años a más representaron cada uno el 17.4%.

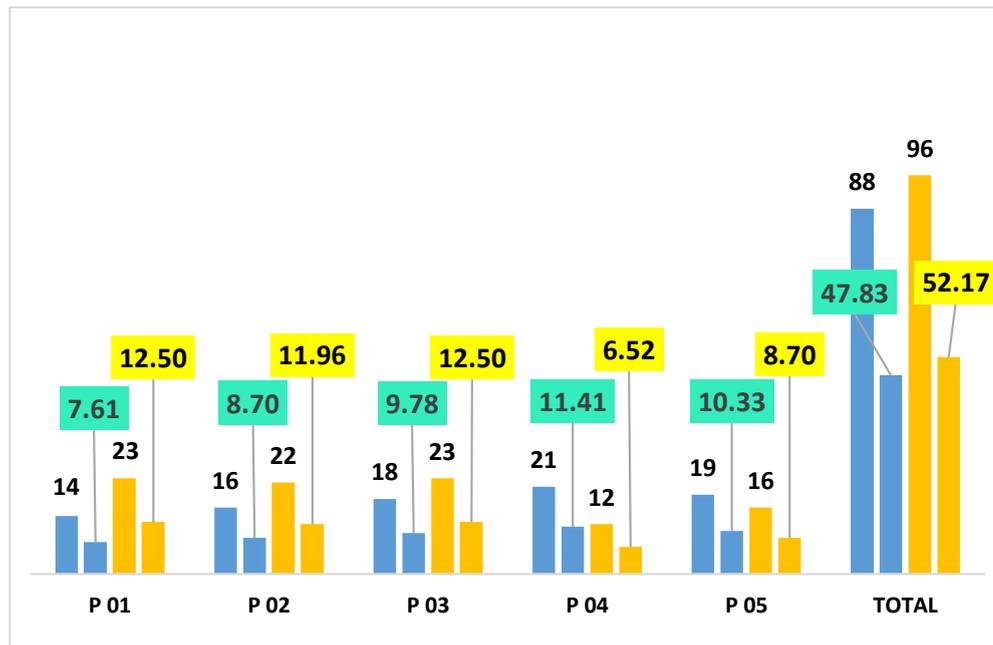
Respecto a la ocupación, predominan las amas de casa (37%), seguidas por quienes estudian y trabajan (31%), solo estudian (17.9%) y solo trabajan (14.1%).

Con respecto al nivel de instrucción, el 41.3% tiene secundaria completa, el 37% estudios superiores, el 11.4% primaria completa y el 10.3% no tiene instrucción. Este factor influye en la percepción del servicio: quienes tienen mayor nivel educativo comprenden mejor la consulta, mientras que quienes tienen menor instrucción suelen valorar más las costumbres de sus lugares de origen. Por ello, se resalta la importancia de que el personal de salud emplee estrategias adecuadas para garantizar la comprensión, adherencia y satisfacción de todas las usufructuarias.

**Tabla 2.** Calidad de atención y la dimensión fiabilidad

FIABILIDAD	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	Satisfecho (+) N.º	%	Insatisfecho (-) N.º	%
Que el personal informe, indique y manifieste de forma comprensible y pertinente los pasos o trámites para recibir atención en el consultorio de Planificación Familiar.	14	7.61	23	12.50
Que la consulta de planificación familiar se lleve a cabo dentro del horario programado.	16	8.70	22	11.96
Que dicha asistencia se efectúe respetando la programación y el orden de llegada.	18	9.78	23	12.50
Que la historia clínica esté apta en el consultorio para su atención.	21	11.41	12	6.52
Que el horario de atención en planificación familiar le resulte oportuno.	19	10.33	16	8.70
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>47.83</b>	<b>96</b>	<b>52.17</b>

*Fuente.* Instrumento de recolección de datos



**Figura 2.** Calidad de atención y la dimensión fiabilidad en usuarias atendidas en el Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024

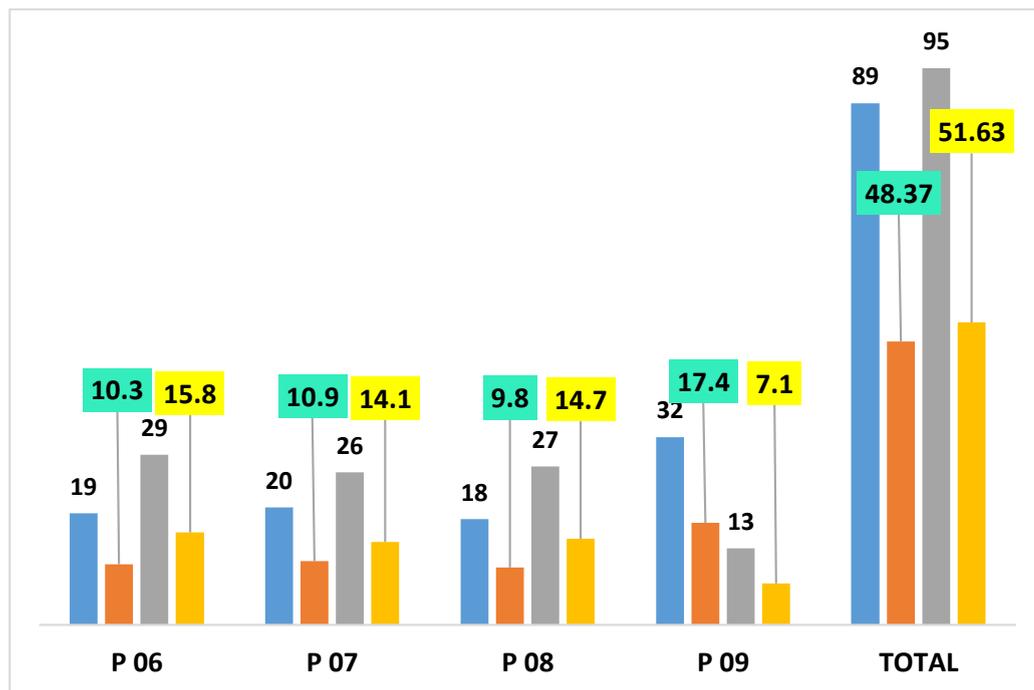
### Interpretación y análisis

Según la Tabla 2 y la Figura 2, se evidencia insatisfacción de las usufructuarias asistidas en el consultorio de Planificación Familiar en la dimensión de fiabilidad, con un 52.17%. El mayor porcentaje de disconformidad se encuentra en el ítem 1 con un 12.50%, mientras que el ítem 4 muestra el mayor nivel de satisfacción, con un 11.41%.

**Tabla 3.** Calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCION Satisfecho (+)		INSATISFACCION Insatisfecho (-)	
	N.º	%	N.º	%
6- Que dicha asistencia en el consultorio de PPF sea rápida.	19	10.33	29	15.76
7- Que el obstetra encargado de planificación familiar se expone de manera pertinente durante su atención.	20	10.87	26	14.13
8- Que el periodo de la consulta de planificación familiar sea suficiente para atender sus necesidades.	18	9.78	27	14.67
9- Que el insumo de planificación que solicite se le entregue de forma correcta.	32	17.39	13	7.07
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>48.37</b>	<b>95</b>	<b>51.63</b>

*Fuente.* Instrumento de recolección de datos



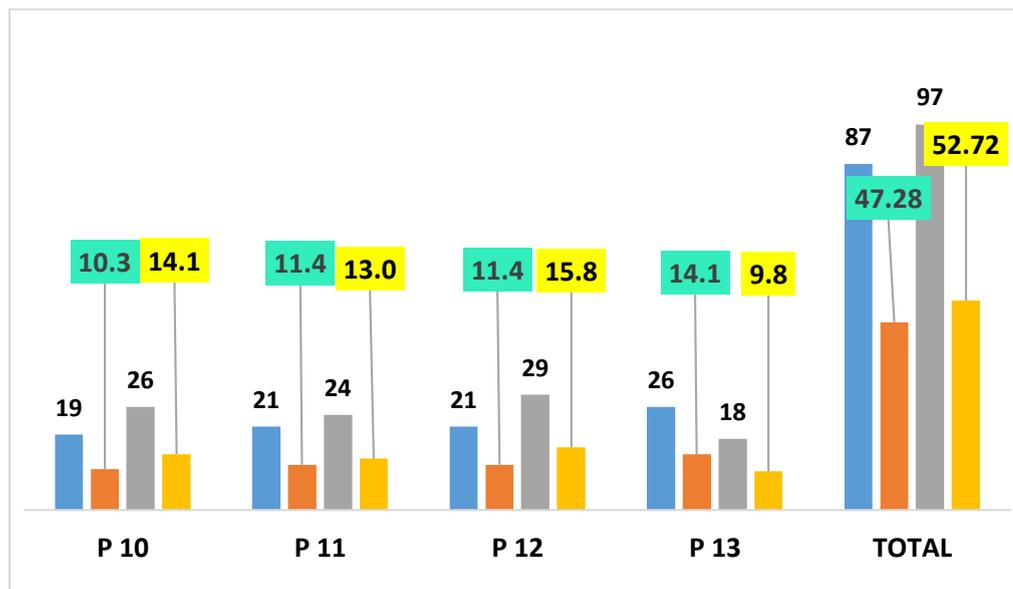
**Figura 3.** Calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta en usuarias atendidas en el Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024

### Interpretación y análisis

El análisis revela que la mayoría de las usufructuarias atendidas en el consultorio de Planificación Familiar expresaron insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, con un 51.63%, frente a un 48.37% de satisfacción. Dentro de esta dimensión, el ítem 6 fue el que concentró el mayor porcentaje de insatisfacción, con un 15.76%.

**Tabla 4.** Calidad de atención y la dimensión seguridad

SEGURIDAD	SATISFACCION Satisfecho (+)		INSATISFACCION Insatisfecho (-)	
	N.º	%	N.º	%
10- Que durante su asistencia en el consultorio de planificación familiar se preserve su intimidad.	19	10.33	26	14.13
11- Que el obstetra lleve a cabo un examen físico exhaustivo para el problema de salud que motiva su consulta.	21	11.41	24	13.04
12- Que el obstetra que le asista demuestre importancia en resolver su malestar de salud.	21	11.41	29	15.76
13- Que el diálogo en consulta que tuvo con el obstetra sea privado.	26	14.13	18	9.78
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>47.28</b>	<b>97</b>	<b>52.72</b>



**Figura 4.** Calidad de atención y la dimensión seguridad en usuarias atendidas en el Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024

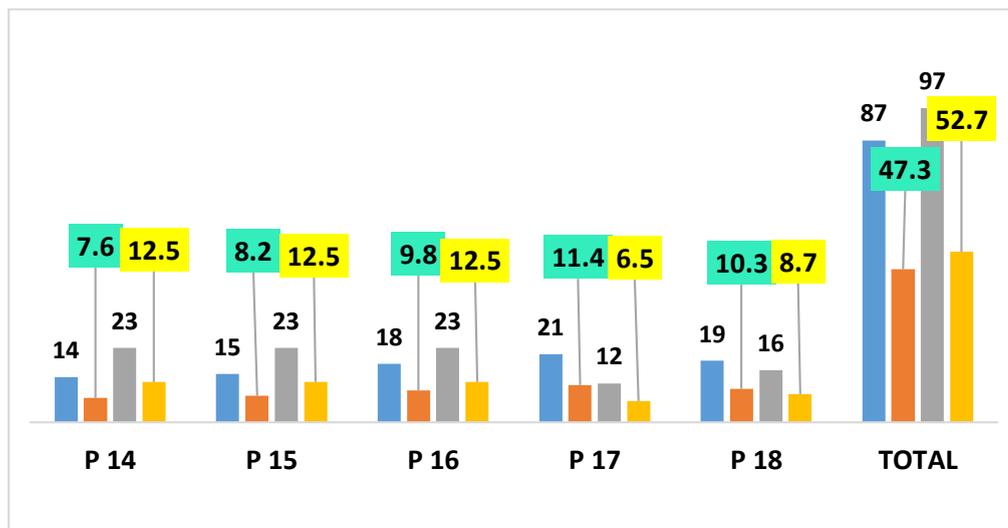
### Interpretación y análisis

Según la Tabla 4 y la Figura 4, en la dimensión de seguridad, el 52.72% de las usufructuarias manifestó insatisfacción, mientras que el 47.28% expresó satisfacción. Al desglosar los ítems de esta dimensión, el ítem 13 presentó el mayor porcentaje de complacencia (14.13%), y el aditamento 12 registró el mayor nivel de insatisfacción (15.76%).

**Tabla 5.** Calidad de atención y la dimensión empatía en usuarias atendidas

EMPATIA	SATISFACCION Satisfecho (+)		INSATISFACCION Insatisfecho (-)	
	N.º	%	N.º	%
14- Que el obstetra en el consultorio de planificación familiar lo trate con cortesía, respeto y tolerancia.	14	7.61	23	12.50
15- Que el obstetra use un lenguaje adecuado y le proporcione suficiente material para que entienda todo lo que necesita.	15	8.15	23	12.50
16- Que usted entienda lo que manifieste el obstetra sobre el método que recibirá: tipo de método, forma de uso y posibles efectos adversos.	18	9.78	23	12.50
17- Que usted entienda lo que manifieste el obstetra sobre el problema de salud o el resultado de la atención.	21	11.41	12	6.52
18- Que el obstetra le proporcione información entendible sobre su próxima cita.	19	10.33	16	8.70
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>47.28</b>	<b>97</b>	<b>52.72</b>

Fuente. Instrumento de recolección de datos



**Figura 5.** Calidad de atención y la dimensión empatía en usuarias atendidas en el Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024

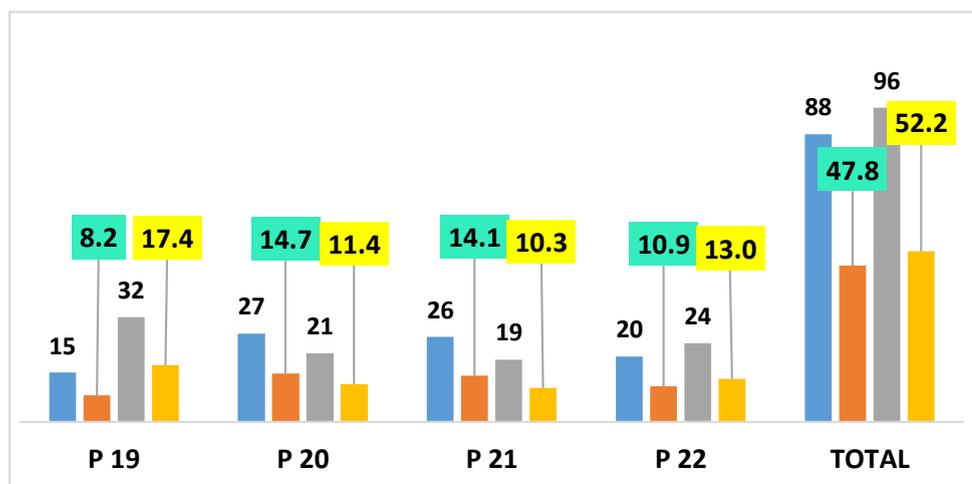
### Interpretación y análisis

La Tabla 5 y la Figura 5 muestran los resultados correspondientes a la dimensión de empatía, en la que el 52.72% de las usuarias manifestó insatisfacción, frente a un 47.28% que expresó satisfacción. El ítem 17 presentó el mayor porcentaje de satisfacción (11.41%), lo que indica que la mayoría comprende las explicaciones brindadas por el personal de salud. Esta dimensión resulta fundamental para establecer una relación respetuosa y digna entre la usuaria y el obstetra, basada en una atención humana, con respeto, amabilidad y paciencia.

**Tabla 6.** Calidad de atención y la dimensión elementos tangibles en usuarias atendidas

ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCION Satisfecho (+)		INSATISFACCION Insatisfecho (-)	
	N.º	%	N.º	%
19- Que los carteles, letreros y flechas de planificación familiar sean pertinentes para orientar a los usuarios.	15	8.15	32	17.39
20- Que el consultorio de planificación familiar cuente con personal capaz de informar y guiar a los usuarios y a sus acompañantes.	27	14.67	21	11.41
21- Que los consultorios de planificación familiar dispongan de los equipos y materiales necesarios para la asistencia.	26	14.13	19	10.33
22- Que el consultorio de planificación familiar y la sala de espera estén higiénicos y sean agradables.	20	10.87	24	13.04
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>47.83</b>	<b>96</b>	<b>52.17</b>

*Fuente.* Instrumento de recolección de datos



**Figura 6.** Calidad de atención y la dimensión elementos tangibles en usuarias atendidas -en el Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024

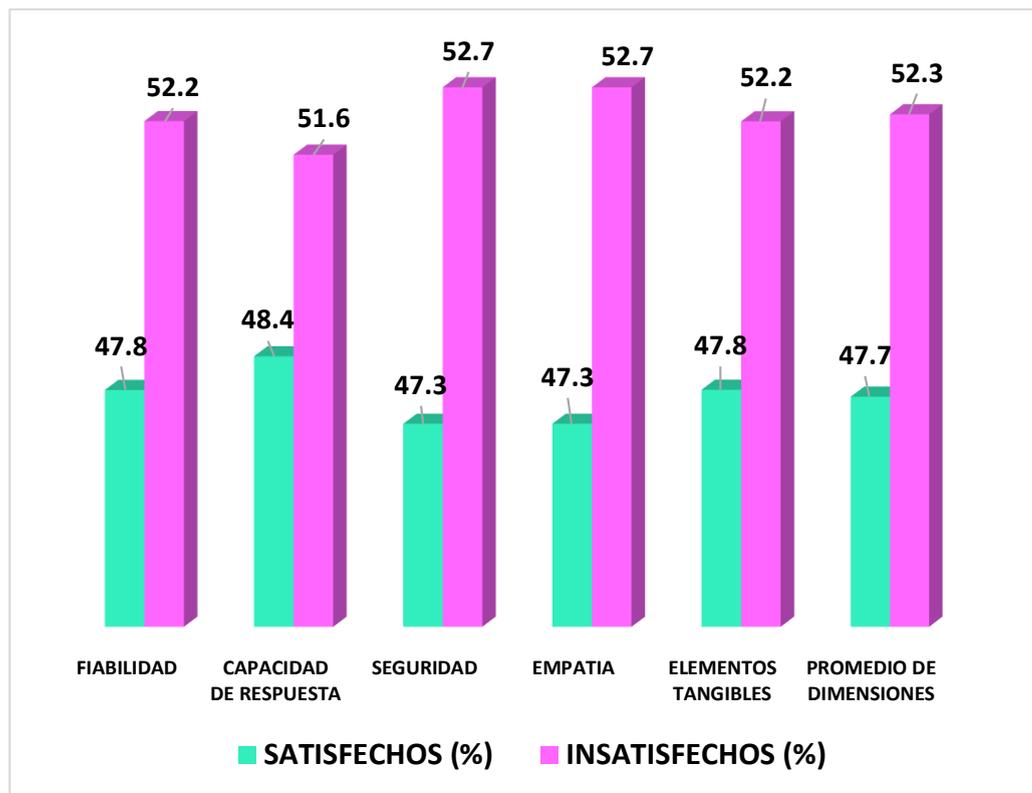
### Interpretación y análisis

La Tabla 6 y la Figura 6 presentan los resultados correspondientes a la dimensión de elementos tangibles, donde el 52.17% de las usuarias manifestaron insatisfacción, mientras que el 47.83% mostraron satisfacción. El ítem 21 alcanzó el mayor porcentaje de satisfacción (14.13%), lo que indica que la mayoría de los consultorios de planificación familiar cuentan con equipos y materiales disponibles para la atención.

**Tabla 7.** Calidad de atención y satisfacción en usuarias atendidas

DIMENSIONES	SATISFECHOS (%)	INSATISFECHOS (%)
FIABILIDAD	47.83	52.17
CAPACIDAD DE RESPUESTA	48.37	51.63
SEGURIDAD	47.28	52.72
EMPATIA	47.28	52.72
ELEMENTOS TANGIBLES	47.83	52.17
PROMEDIO DE DIMENSIONES	47.72	52.28

*Fuente.* Instrumento de recolección de datos



**Figura 7.** Calidad de atención y satisfacción en usuarias atendidas en el Consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024

### Interpretación y análisis

En la tabla 7 y la Figura 7, se pormenoriza de manera absoluta cada una de las dimensiones estudiadas en la presente investigación, según sea el nivel de satisfacción y disconformidad que fueron percibidas por las usufructuarias asistidas en el consultorio de Planificación Familiar. Evidenciamos que el 52.28% de las usufructuarias manifestaron disconformidad con la calidad de la atención brindada en el consultorio, lo que indica que las expectativas de las usuarias estudiadas no superan la percepción sobre la calidad del servicio recibido; no obstante, un 47.72% informó sentirse satisfecha, cifra que resulta relevante en el contexto del análisis.

Los datos recogidos en esta investigación reflejan la relevancia de cada una de las dimensiones evaluadas en la calidad de atención. En la dimensión de fiabilidad, se registró un 52.17% de disconformidad frente a un 47.83% de satisfacción, lo que indica cierto descontento por parte

de las usuarias. En cuanto a la capacidad de respuesta, el 51.63% expresó insatisfacción y el 48.37% satisfacción, destacando como aspecto clave la rapidez en la atención. En la dimensión de seguridad, el 52.72% se mostró insatisfecho, mientras que el 47.28% manifestó satisfacción, señalando que muchas usuarias no sintieron cubiertas sus expectativas. La dimensión de empatía también reflejó un 52.72% de insatisfacción frente a un 47.28% de satisfacción, relacionada con la atención brindada con amabilidad, respeto y paciencia. No obstante, en aspectos tangibles, el 52.17% de las usuarias se declaró insatisfecha y el 47.83% satisfecha, resultado influenciado por la percepción individual respecto a la infraestructura y condiciones del consultorio de Planificación Familiar.

#### **4.1.2. ANALISIS INFERENCIAL CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS**

##### **Hipótesis general**

**Ha:** Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, en el año 2024.

**H0:** No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, en el año 2024.

Se aplicó la Prueba de Chi-cuadrado para una muestra prueba no paramétrica debido a que las distribuciones de ambas variables no siguen distribución normal.

##### **Nivel de significancia $\alpha=0.05$**

**Tabla 8.** Resumen de contrastes de hipótesis

	<b>Hipótesis nula</b>	<b>Prueba</b>	<b>Sig.<sup>a,b</sup></b>	<b>Decisión</b>
1	No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, en el año 2024.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

a. El nivel de significación es de ,050.  
b. Se muestra la significancia asintótica.

**Tabla 9.** Prueba Chi-cuadrado para una muestra

<b>Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra</b>	
N total	184
Estadístico de prueba	11,254 <sup>a</sup>
Grado de libertad	1
Sig. asintótica (prueba bilateral)	,000

a. Hay 0 casillas (0%) con valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 5.

### **Prueba de normalidad (Prueba de bondad de ajuste)**

Dado que la muestra se conformó por 184 usuarias superando el umbral de 25 observaciones, se aplicó la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov. Esta herramienta estadística, comúnmente utilizada para evaluar la distribución de los datos, permite verificar si estos se ajustan a una distribución normal, siendo especialmente eficaz en muestras grandes por su mayor sensibilidad para detectar desviaciones respecto a la normalidad.

En este contexto, se establecieron las siguientes hipótesis:

Hipótesis nula ( $H_0$ ): Los datos no presentan una distribución normal.

Hipótesis alterna ( $H_1$ ): Los datos presentan una distribución normal.

La elección de la prueba estadística para los análisis posteriores dependió del valor p obtenido, siendo el punto de corte el nivel de

significancia del 5% ( $p < 0,05$ ).

**Tabla 10.** Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, en el año 2024.	11.254 <sup>a</sup>	1	,000

### **Análisis inferencial**

Se estableció un nivel de significancia de 0.05. Al aplicar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, se obtuvo un valor de  $p = 0.00$ . Dado que este valor es inferior al nivel de significancia ( $0.00 < 0.05$ ), se procedió a rechazar la hipótesis nula, la cual sostenía que los datos se distribuían normalmente.

En consecuencia, se valida la hipótesis alternativa, indicando que los datos no se distribuyen de forma normal. Este hallazgo justificó emplear pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis inferencial.

Asimismo, los resultados mostraron que dichas variables se compaginan estadísticamente de manera significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu durante el año 2024.

### **Hipótesis específica 01**

**H<sub>1</sub>:** Las características sociodemográficas influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu en el año 2024.

**H<sub>0</sub>:** Las características sociodemográficas no influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en dicho consultorio.

### **Nivel de significancia $\alpha=0.05$**

**Tabla 11.** Tabla del resumen de contrastes de hipótesis

<i>Resumen de contrastes de hipótesis</i>				
	<b>Hipótesis nula</b>	<b>Prueba</b>	<b>Sig.<sup>a,b</sup></b>	<b>Decisión</b>
1	Las características sociodemográficas no influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en dicho consultorio.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

a. El nivel de significación es de ,050.  
b. Se muestra la significancia asintótica.

**Tabla 12.** Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra

<i>Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra</i>	
N total	184
Estadístico de prueba	15,741 <sup>a</sup>
Grado de libertad	1
Sig. asintótica (prueba bilateral)	,000

a. Hay 0 casillas (0%) con valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 5.

### **Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)**

HIPÓTESIS NULA: las muestras no siguen distribución normal

HIPÓTESIS ALTERNA: las muestras siguen distribución normal

**Nivel de significancia  $\alpha=0.05$**

**Tabla 13.** Pruebas de normalidad

		<b>Kolmogorov-Smirnov</b>		
		<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Las características sociodemográficas influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu en el año 2024.		15.741 <sup>a</sup>	1	.000

### **Análisis inferencial**

Se tomó como referencia un nivel de significancia de 0.05. Al aplicar la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, se obtuvo un valor de  $p = 0.000$ , lo cual es inferior al umbral establecido ( $0.000 < 0.05$ ). Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula que planteaba que los datos seguían una distribución normal, y se aceptó la hipótesis alternativa, confirmando que

los datos no presentan una distribución normal.

Por otro lado, se evidenció que las características sociodemográficas tienen una influencia significativa en el nivel de satisfacción de las usufructuarias que recibieron asistencia en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu durante el año 2024.

### Hipótesis específica 02

**H<sub>1</sub>:** La dimensión de fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de las usuarias.

### Nivel de significancia $\alpha=0.05$

**Tabla 14.** Tabla del resumen de contrastes de hipótesis

<i>Resumen de contrastes de hipótesis</i>				
	<b>Hipótesis nula</b>	<b>Prueba</b>	<b>Sig.<sup>a,b</sup></b>	<b>Decisión</b>
1	No existe relación significativa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de las usuarias.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Se rechaza la hipótesis nula (H <sub>0</sub> )

a. El nivel de significación es de ,050.  
b. Se muestra la significancia asintótica.

**Tabla 15.** Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra

<i>Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra</i>	
N total	184
Estadístico de prueba	10,580 <sup>a</sup>
Grado de libertad	1
Sig. asintótica (prueba bilateral)	,000

a. Hay 0 casillas (0%) con valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 5.

### Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

HIPÓTESIS NULA: las muestras no siguen distribución normal

HIPÓTESIS ALTERNA: las muestras siguen distribución normal

**Nivel de significancia  $\alpha=0.05$**

**Tabla 16.** Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
La dimensión de fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar.	10,580 <sup>a</sup>	1	.000

### **Análisis inferencial**

Se consideró un nivel de significancia de 0.05. Al aplicar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, se obtuvo un valor  $p = 0.000$ . Dado que este resultado es inferior al umbral establecido ( $0.000 < 0.05$ ), se rechazó la hipótesis nula, la cual sostenía que los datos seguían una distribución normal. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa, eso sugiere que los datos no siguen una distribución normal.

Asimismo, se identificó que la dimensión de fiabilidad presentó una relación estadísticamente significativa con la magnitud de complacencia de las usufructuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu.

### **Hipótesis específica 03**

**H<sub>1</sub>:** La percepción sobre la capacidad de respuesta del personal se asocia significativamente con la satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar.

**H<sub>0</sub>:** No existe asociación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias.

**Nivel de significancia  $\alpha=0.05$**

**Tabla 17.** Tabla del resumen de contrastes de hipótesis

<i>Resumen de contrastes de hipótesis</i>				
	<b>Hipótesis nula</b>	<b>Prueba</b>	<b>Sig.<sup>a,b</sup></b>	<b>Decisión</b>
1	No existe asociación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

a. El nivel de significación es de ,050.  
b. Se muestra la significancia asintótica.

**Tabla 18.** Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra

<i>Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra</i>	
N total	184
Estadístico de prueba	14,478 <sup>a</sup>
Grado de libertad	1
Sig. asintótica (prueba bilateral)	,000

a. Hay 0 casillas (0%) con valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 5.

### **Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)**

HIPÓTESIS NULA: las muestras no siguen distribución normal

HIPÓTESIS ALTERNA: las muestras siguen distribución normal

**Nivel de significancia  $\alpha=0.05$**

**Tabla 19.** Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
La percepción sobre la capacidad de respuesta del personal se asocia significativamente con la satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar.	14,478 <sup>a</sup>	1	.000

### **Análisis inferencial**

Se estableció un nivel de significancia de 0.05. Al aplicar la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, el resultado obtenido fue  $p = 0.000$ , valor que se encuentra por debajo del límite crítico ( $0.000 < 0.05$ ). No obstante, se rechazó la hipótesis nula, que proponía una distribución normal de los datos, y se aceptó la hipótesis alternativa, indicando que los datos no presentan una distribución normal.

Asimismo, se encontró que la percepción sobre la capacidad de respuesta del personal muestra una asociación estadísticamente significativa con la magnitud de complacencia de las usufructuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu.

#### Hipótesis específica 04

**H<sub>1</sub>:** La dimensión de seguridad en la atención influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del consultorio.

**H<sub>0</sub>:** La dimensión de seguridad no influye significativamente en la satisfacción de las usuarias.

#### Nivel de significancia $\alpha=0.05$

**Tabla 20.** Tabla del resumen de contrastes de hipótesis

<i>Resumen de contrastes de hipótesis</i>				
	<b>Hipótesis nula</b>	<b>Prueba</b>	<b>Sig.<sup>a,b</sup></b>	<b>Decisión</b>
1	La dimensión de seguridad no influye significativamente en la satisfacción de las usuarias.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Se rechaza la hipótesis nula (H <sub>0</sub> )

a. El nivel de significación es de ,050.  
b. Se muestra la significancia asintótica.

**Tabla 21.** Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra

<i>Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra</i>	
N total	184
Estadístico de prueba	12,145 <sup>a</sup>
Grado de libertad	1
Sig. asintótica (prueba bilateral)	,000

a. Hay 0 casillas (0%) con valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 5.

#### Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

HIPÓTESIS NULA: las muestras no siguen distribución normal

HIPÓTESIS ALTERNA: las muestras siguen distribución normal

#### Nivel de significancia $\alpha=0.05$

**Tabla 22.** Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
La dimensión de seguridad en la atención influye significativamente en la satisfacción de las usuarias del consultorio.	12,145 <sup>a</sup>	1	.000

### Análisis inferencial

Se definió un nivel de significancia de 0.05. Al aplicar la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, se obtuvo un valor  $p = 0.000$ , el cual se encuentra por debajo del umbral establecido ( $0.000 < 0.05$ ). No obstante, se rechazó la hipótesis nula, que sostenía que los datos seguían una distribución normal, y se aceptó la hipótesis alternativa, por lo que se suscribe que los datos no se distribuyen de manera normal.

Adicionalmente, se identificó que la dimensión de seguridad en la atención tiene una influencia significativa sobre el nivel de satisfacción de las usuarias que acudieron al consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu.

### Hipótesis específica 05

**H<sub>1</sub>:** La percepción sobre la empatía del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de las usuarias.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la empatía del personal y la satisfacción de las usuarias.

### Nivel de significancia $\alpha=0.05$

**Tabla 23.** Tabla del resumen de contrastes de hipótesis

<i>Resumen de contrastes de hipótesis</i>				
	<b>Hipótesis nula</b>	<b>Prueba</b>	<b>Sig.<sup>a,b</sup></b>	<b>Decisión</b>
1	No existe una relación significativa entre la empatía del personal y la satisfacción de las usuarias.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Se rechaza la hipótesis nula (H <sub>0</sub> )

a. El nivel de significación es de ,050.  
b. Se muestra la significancia asintótica.

**Tabla 24.** Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra

<i>Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra</i>	
N total	184
Estadístico de prueba	11,478 <sup>a</sup>
Grado de libertad	1
Sig. asintótica (prueba bilateral)	,000
a. Hay 0 casillas (0%) con valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 5.	

### **Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)**

HIPÓTESIS NULA: las muestras no siguen distribución normal

HIPÓTESIS ALTERNA: las muestras siguen distribución normal

**Nivel de significancia  $\alpha=0.05$**

**Tabla 25.** Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
La percepción sobre la empatía del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de las usuarias.	11,478 <sup>a</sup>	1	.000

### **Análisis inferencial**

Se estableció un nivel de significancia de 0.05. Tras aplicar la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, se obtuvo un valor  $p = 0.000$ , el cual resultó menor que el valor crítico ( $0.000 < 0.05$ ). Por tanto, se procedió a rechazar la hipótesis nula, que asumía una distribución normal de los datos, y se aceptó la hipótesis alternativa, confirmando que los datos no siguen una distribución normal.

Asimismo, los resultados evidenciaron que la percepción de empatía por parte del personal guarda una relación significativa con el grado de complacencia de las usufructuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu.

### Hipótesis específica 06

**H<sub>1</sub>:** La valoración de los elementos tangibles del consultorio está significativamente asociada a la satisfacción de las usuarias.

**H<sub>0</sub>:** No existe asociación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias.

### Nivel de significancia $\alpha=0.05$

**Tabla 26.** Resumen de contrastes de hipótesis

<i>Resumen de contrastes de hipótesis</i>				
	<b>Hipótesis nula</b>	<b>Prueba</b>	<b>Sig.<sup>a,b</sup></b>	<b>Decisión</b>
1	No existe asociación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de las usuarias.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Se rechaza la hipótesis nula (H <sub>0</sub> )

a. El nivel de significación es de ,050.  
b. Se muestra la significancia asintótica.

**Tabla 27.** Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra

<i>Resumen de prueba de chi-cuadrado de una muestra</i>	
N total	184
Estadístico de prueba	18,867 <sup>a</sup>
Grado de libertad	1
Sig. asintótica (prueba bilateral)	,000

a. Hay 0 casillas (0%) con valores esperados menores que 5. El valor mínimo esperado es 5.

### Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

HIPÓTESIS NULA: las muestras no siguen distribución normal

HIPÓTESIS ALTERNA: las muestras siguen distribución normal

### Nivel de significancia $\alpha=0.05$

**Tabla 28.** Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
La valoración de los elementos tangibles del consultorio está significativamente asociada a la satisfacción de las usuarias.	18,867 <sup>a</sup>	1	.000

### **Análisis inferencial**

Se utilizó un nivel de significancia de 0.05. Al aplicar la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, se obtuvo un valor de  $p = 0.000$ , el cual se encuentra por debajo del umbral establecido ( $0.000 < 0.05$ ). Por esta razón, se rechazó la hipótesis nula, que asumía que los datos seguían una distribución normal, y se aceptó la hipótesis alternativa, indicando que los datos no presentan una distribución normal.

Además, los hallazgos revelaron que la percepción sobre los elementos tangibles del consultorio se encuentra significativamente asociada con el grado de complacencia de las usufructuarias que recibieron atención en el servicio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN

En el estudio de Mero & Bravo (10), se encontró un alto nivel de insatisfacción por parte de los usuarios, especialmente en servicios con contacto directo con los pacientes. Este hallazgo coincide con los resultados del presente trabajo, donde más del 52% de las usuarias mostraron insatisfacción general, especialmente en dimensiones como fiabilidad (52.17%) y seguridad (52.72%).

De forma similar, Mashal *et al.* (11) identificaron que, aunque los servicios de planificación estaban disponibles, las usuarias percibían la atención como deficiente, lo que resalta la importancia del componente humano y la comunicación clara, aspecto también reportado como insatisfactorio en esta investigación, particularmente en la dimensión de empatía, donde el 12.5% expresó dificultad en comprender el lenguaje utilizado por el personal.

En contraste, el estudio de Awan *et al.* (12) mostró un alto nivel de satisfacción, pese a las restricciones de la pandemia. Esta diferencia puede atribuirse al tipo de organización (privada), la cual, en muchos contextos, dispone de más recursos humanos y materiales que los planteles públicos como el Centro de Salud Aucayacu.

En América Latina, Navarrete *et al.* (13) también reportaron insatisfacción en aspectos similares: trato poco cortés, tiempos de espera y falta de explicaciones adecuadas. Estos aspectos reflejan problemas similares en nuestro contexto, donde las usuarias demandan una atención más rápida (15.76%) y un mayor interés por parte del personal (15.76%).

En el ámbito nacional, los hallazgos concuerdan con los resultados de Cachique *et al.* (15), quienes demostraron que la calidad de asistencia influye en la percepción de complacencia de las usuarias, resaltando que dimensiones como la empatía (94%) y la seguridad (93.5%) fueron altamente valoradas, en contraste con los resultados obtenidos en el presente estudio,

donde ambas dimensiones reflejan más del 52% de insatisfacción, evidenciando una necesidad urgente de intervención y mejora.

Por su parte, Ojeda (17), también encontró que la dimensión de empatía era la más correlacionada con la satisfacción, al igual que Ccencho (18), quien reportó una correlación del 91.7% entre calidad de asistencia y complacencia, hallazgo que se reafirma con la prueba de Chi-cuadrado utilizada en esta investigación ( $p=0.000$  en todas las dimensiones). Sin embargo, a diferencia de estos estudios, en Aucayacu predominó la percepción negativa, lo que pone en evidencia diferencias contextuales relacionadas con recursos, capacitación del personal y condiciones de infraestructura.

A nivel local, Cruz (20), mostró que la mayoría de usufructuarios percibió una calidad media en todas las dimensiones evaluadas, lo cual coincide con nuestro hallazgo de un predominio de insatisfacción en todas las dimensiones SERVQUAL. También, Gonzales (21) identificó una satisfacción intermedia en los servicios de emergencia, lo que refuerza la idea de que la atención pública en salud en la región aún enfrenta deficiencias estructurales.

Finalmente, Ramírez (22), demostró que el compromiso del personal influye positivamente en la calidad percibida. Este aspecto puede estar relacionado con los resultados que se obtuvo, donde la baja magnitud de complacencia en la dimensión de empatía sugiere una posible falta de motivación o compromiso por parte del personal para brindar una atención cálida y centrada en el usuario.

## CONCLUSIONES

PRIMERO. - Las usuarias que asistieron para su atención al consultorio de Planificación Familiar en su gran proporción tienen una edad que fluctúa entre 30 a 49 años (35.9%), ósea pertenecen a la etapa de vida adulto; con una ocupación de ama de casa (37.0%), y con un grado de instrucción de secundaria completa (41.3%).

SEGUNDO. - En la dimensión de fiabilidad presenta un 52.17% de insatisfacción y un 47.83% de satisfacción, manifestando la gran mayoría de usuarias que las historias clínicas se encuentran disponibles en el consultorio según el orden de llegada.

TERCERO. - En la dimensión capacidad de respuesta presenta un 51.63% de insatisfacción y un 48.37% de satisfacción, donde el descontento más frecuente de las usuarias es con referente a que la asistencia en el consultorio de planificación familiar sea más diligente, llegando a un 15.76% de insatisfacción.

CUARTO. - En la dimensión de seguridad presenta un 52.72% de insatisfacción y un 47.28% de satisfacción, donde el 15.76% de usuarias insatisfechas desean que el personal de salud que les asiste muestra mayor importancia en solucionar su malestar.

QUINTO. - En la dimensión de empatía presenta un 52.72% de insatisfacción y un 47.28% de satisfacción, donde el mayor problema encontrado es que el personal de salud debe de mostrar un lenguaje prudente y entendible, teniendo un 12.50% de insatisfacción en ese ítem.

SEXTO. - En la dimensión de elementos tangibles presenta un 52.17% de insatisfacción y un 47.83% de satisfacción, encontrando en el ítem 19 un 17.39% de insatisfacción de las usuarias frente a una inadecuada orientación de los materiales que orientan al paciente.

SÉPTIMO. - En general, el promedio de la satisfacción en las dimensiones SERVQUAL determinaron un prominente porcentaje de

insatisfacción 52.28%, y al mismo tiempo encontrando reducidos porcentajes de satisfacción con un 47.72%.

OCTAVO. - Se evidencia que existe una compaginación crucial entre la calidad de atención y la satisfacción de las 184 usufructuarias asistidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu en 2024. Factores como las características sociodemográficas, la credibilidad del servicio, la capacidad de respuesta del personal, la seguridad durante la atención, la empatía del equipo de salud y los elementos tangibles del consultorio influyeron de manera positiva en la magnitud de complacencia o satisfacción de las usufructuarias. Todos los resultados fueron estadísticamente significativos ( $p=0.000$ ), lo que demuestra que una atención integral y humanizada impacta directamente en la percepción y conformidad de las pacientes.

## RECOMENDACIONES

Se sugiere que la Red de Salud Leoncio Prado asigne un mayor monto presupuestal destinado a fortalecer las acciones relacionadas con la administración de calidad en los servicios de salud, con el propósito de propiciar una mayor aceptación por parte de la población usuaria. Asimismo, es necesario implementar un sistema de seguimiento continuo y riguroso sobre la magnitud de complacencia o satisfacción de las usuarias, tomando como referencia la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo, aprobada mediante la Resolución Ministerial N.º 527-2011/MINSA.

En cuanto a la jefatura del Centro de Salud Aucayacu, se recomienda formular planes integrados de formación continua. Dichos programas de capacitación deben ser planificados, financiados, llevados a cabo y posteriormente evaluados. Esta estrategia permitirá fortalecer las competencias del personal sanitario, promoviendo una actitud crítica respecto a las actividades que desarrollan, los métodos aplicados y los instrumentos utilizados en la atención.

Respecto a los obstetras, quienes tienen a su cargo la organización de las citas en el consultorio de planificación familiar, se les exhorta a respetar estrictamente los turnos programados y el orden de llegada de las pacientes. Igualmente, es importante establecer horarios de atención que se adapten a las necesidades de las usuarias, garantizando así una experiencia satisfactoria con el servicio recibido.

Finalmente, se propone la implementación de estrategias de mejora incremental, adhiriendo proyectos de investigación, considerando la calidad del servicio como un criterio imprescindible para alcanzar la excelencia en la asistencia brindada en el área de Obstetricia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alquipa A. Calidad de atención de enfermería según opinión de pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del INEM, Lima, 2003. [Online]. Lima: Tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2004. Available from: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/monografias/salud/aiquipa\\_ma/aiquipa\\_ma.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/monografias/salud/aiquipa_ma/aiquipa_ma.htm).
2. Quispe Pérez. Calidad de servicio del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto. [Online]. Andahuaylas: Tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas; 2015. Available from: <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/234>.
3. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo.. [Online]. Lima; 2022 [cited 2022 abril 13. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
4. Yong J.. Calidad de atención. Washington: Grupo Banco Mundial. [Online].; 2018 [cited 2023 julio 10. Available from: <https://www.bancomundial.org/es/news/press>.
5. Martínez Miraval J. Evaluación de la calidad del servicio en los establecimientos de servicio en los establecimientos de salud pública: una apuesta por la salud pública: una apuesta por la flexibilidad y la mejora continua. [Online].; 2024. Available from: <https://doi.org/10.54774/ss.2024.12.05>.
6. Organización Mundial de la Salud. Comprender mejor la calidad de atención en distintas realidades. [Online].; 2020 [cited 2023 julio 10. Available from: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>.

7. Organización Panamericana de la Salud. Salud en las Américas más: resumen panorama regional y perfiles de países. [Online].; 2018 [cited 2023 julio 27. Available from: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wpcontent/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>.
8. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica.. [Online].; 2019 [cited 2023 julio 10. Available from: <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view>.
9. Gobierno Regional de Huánuco.. Plan Regional de Salud Concertado. [Online].; 2018 [cited 2023 julio 10. Available from: <https://www.diresahuanuco.gob.pe/CRSALUD/planrs.pdf>.
10. Mero L, Zambrano M, Bravo M.. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas – Cuba.. [Online].; 2021 [cited 2023 julio 13. Available from: <https://revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>.
11. Mashal M.. Women's satisfaction regarding quality of family planning services at maternal and child health centers.. [Online].; 2022 [cited 2023 julio 13. Available from: [https://menj.journals.ekb.eg/article\\_245474](https://menj.journals.ekb.eg/article_245474).
12. Awan MA, Azmat SK, Hussain W, Ahmed A, Balal A. Uptake, satisfaction, and quality of family planning services in Pakistan: before and during Covid-19 outbreak: Stocktaking with clients of a private sector organisation. J Pak Med Assoc. [Online].; 2021 [cited 2023 julio 13. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34793434/>.
13. Navarrete Reyes, G. V. Calidad de la atención en la planificación familiar brindada por el personal de enfermería del Centro de Salud Carlos Rugama, Managua. [Online]. Managua: Tesis de maestría; 2021. Available from: <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/18787/>.

14. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa.. [Online].; 2020 [cited 2023 julio 13. Available from: [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/324](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324).
15. Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. [Online]. Lima: Rev Investig Univ Norbert Wiener. 2022;11(2):a0013.; 2022. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8754155>.
16. Príncipe Y. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria en un puesto de salud de Nuevo Chimbote. [Online]. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98358>.
17. Ojeda Chávez, M. P. Nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco 2022. [Online]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2022. Available from: <https://repositorio.unp.edu.pe/items/c1c8c5b1-7b70-4256-a8de-a6491091e4e3>.
18. Ccencho Dueñas K. Calidad de atención y satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, periodo 2021. [Online]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73151>.
19. Velásquez N. Grado de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia. [Online]. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de CHimbote; 2021. Available from: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25506>.

20. Cruz N. Calidad de atención que brinda el personal de enfermería en pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2019. [Online]. Huánuco: Universidad De Huánuco; 2021. Available from: <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3193>.
21. Gonzales D. Grado de satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019. [Online]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2021. Available from: <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2997>.
22. Ramírez A. El compromiso organizacional y la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco - periodo 2019. [Online]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2020. Available from: <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2761>.
23. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. [Online].; 2021 [cited 2023 julio 13. Available from: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care/?utm\\_source=chatgpt.com#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care/?utm_source=chatgpt.com#tab=tab_1).
24. Szulik D. Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud. [Online].; 2022 [cited 2023 julio 21. Available from: [https://www.redalyc.org/journal/145/14574631001/html/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.redalyc.org/journal/145/14574631001/html/?utm_source=chatgpt.com).
25. Zurita Garza B. Calidad de la Atención de la Salud. [Online].; 1996 [cited 2023 julio 20. Available from: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58\\_n1/casalud.htm?utm\\_source=chatgpt.com](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm?utm_source=chatgpt.com).
26. Huarcaya R. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital Santa Margarita - Andahuaylas. [Online]. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.

Available from:  
<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/227>.

27. Asociación Médica de Argentina. AMA. [Online].; 2018 [cited 2023 JULIO 13]. Available from: <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads>.
28. Vargas V, et al. Calidad en la prestación de servicios de salud. [Online].: Ciencias Sociales; 2013. Available from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>.
29. Ministerio de Calidad. Política Nacional de Calidad en Salud. [Online].; 2009. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322121-politica-nacional-de-calidad-en-salud-documento-tecnico-rm-n-727-2009-minsa>.
30. Instituto Nacional de Calidad. Sistema Nacional de Calidad. [Online].; 2019 [cited 2023 julio 13]. Available from: <https://www.inacal.gob.pe/principal/categoria/sistema-nacional-de-calidad>.
31. Larrea H. Percepción sobre calidad de atención prenatal que tienen las gestantes que acuden al centro de salud El Bosque. [Online]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019. Available from: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/3974>.
32. Ministerio de Salud. Guía para evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Online]. Lima: MINSa; 2012. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>.
33. Ayuntamiento de Castellón. Encuestas de satisfacción. Castellón de la

- Plana. [Online].; 2014. Available from: <https://www.castello.es/es/w/informaci%C3%B3n-estad%C3%ADstica-necesaria-para-valorar-el-grado-de-cumplimiento-y-calidad-de-los-servicios-p%C3%ABlicos-que-sean-de-su-competencia>.
34. Aldave S. Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú. [Online]. Lambayeque; 2018. Available from: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051836/rcm-v11-n3-2018\\_pag162-167.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051836/rcm-v11-n3-2018_pag162-167.pdf).
35. Matsumoto R. Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad. [Online].: Rev Perspect.; 2014. Available from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>.
36. Organización Mundial de la Salud. Planificación familiar [Internet]. Ginebra. [Online].; 2018 [cited 2023 julio 13. Available from: <https://www.who.int/publications/i/item/9780999203705>.
37. Universidad Espíritu Santo. Diferencia entre Cliente, Usuarios y Consumidor. [Online].; 2024. Available from: <https://uees.edu.ec/wp-content/uploads/2024/12/Ebook-diferenciaentreclienteusuarioyconsumidor.pdf>.
38. Alvarado Silva U, Paca Pantigoso D. Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. [Online].; 2022 [cited 2025 agosto 6. Available from: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2924>.
39. Paganini J. Las estrategias para la calidad y eficiencia en salud. [Online]. La Plata; 2001. Available from: [https://auditoriamedica.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/05/estrategias\\_para\\_calidad.pdf](https://auditoriamedica.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/05/estrategias_para_calidad.pdf).

40. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú: Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Hu. [Online].; 2023 [cited 2025 agosto 6. Available from: <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>.
41. Supo Condori JS. Metodología de la Investigación Científica para las ciencias de la salud, las ciencias sociales y las ingenierías. Arequipa: Bioestadístico EEDU EIRL; 2020.

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Nazar B. Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud Aucayacu, 2024 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2025 [Consultado                    ].  
Disponble en: <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE USUARIAS ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACION FAMILIAR, CENTRO DE SALUD AUCAYACU, 2024.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACION /MUESTRA	DISEÑO METODOLOGICO	INSTRUMENTOS RECOLECCION DE DATOS
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024?	<b>GENERAL</b>	<b>Ha:</b> Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción en usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.	<b>Variable Independiente</b>	<b>Población o Universo</b> La población o universo estará conformada por 350 usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar	<b>Enfoque</b> Respecto a la finalidad del estudio es de tipo descriptivo relacional, es no experimental, de tipo cuantitativo de corte transversal.	<b>TÉCNICA:</b> La técnica que se utilizará será la encuesta SERVQUAL MODIFICADA
	<b>ESPECÍFICOS</b>	Identificar las características sociodemográficas de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024. Determinar la dimensión de fiabilidad de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024. Analizar la dimensión de capacidad de respuesta de las usuarias atendidas en el consultorio de	<b>Variables Dependiente</b>	<b>La muestra:</b> La muestra estará conformada por 184 usuarias atendidas en el consultorio de	<b>Alcance o Nivel</b> Observacional Prospectivo Transversal <b>Diseño:</b> Analítico El diseño a seguir será de una investigación no experimental de nivel relacional.	<b>INSTRUMENTO:</b> Para la recolección de datos en esta investigación se empleará como instrumento una encuesta.
		<b>Ho:</b> No existe relación significativa entre calidad de atención y	Calidad de atención en el consultorio de planificación familiar.			

---

planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

Establecer la dimensión de seguridad de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

Identificar la dimensión de empatía de las usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

Evaluar la dimensión de los elementos tangibles del consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

---

satisfacción en usuarias

atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de

Salud Aucayacu, 2024.

planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, los cuales ingresaran al estudio teniendo en cuenta el muestreo probabilístico por conveniencia.

## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título del proyecto.** Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

**Investigadora Principal:** Bach. Obst. Nazar Cipriano, Betzabeth Jemima

**Objetivo.** Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, del 2024.

**Procedimientos.** Se le aplicará un cuestionario de satisfacción y un cuestionario de calidad de atención.

**Riesgos.** No habrá ningún riesgo para usted, en caso de no aceptar la invitación no habrá ninguna repercusión alguna.

**Beneficios.** El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre los resultados de la investigación.

**Alternativas.** Tu participación es voluntaria, puedes escoger no participar o puedes abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarte no te representará ningún problema.

**Confidencialidad de la información.** La información recabada será confidencial, se mantendrá en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que se puede garantizar confidencialidad absoluta.

**Consentimiento / Participación voluntaria** Acepto participar en el estudio: Me han leído la información proporcionada y he tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento si así lo decido sin que me afecte de ninguna manera.

**Nombres y firmas del participante o responsable legal**

**Firma de la participante:** \_\_\_\_\_

**Firma de la investigadora:** \_\_\_\_\_

Tingo María, a los....días del mes de ..... del 2024

## ANEXO 3

# CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL CENTRO DE SALUD AUCAYACU, 2024

**Título del proyecto.** Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

**Instrucciones:** Estimado/a usuario se le pide que conteste a las siguientes preguntas respecto sus características sociodemográficas según corresponde a su persona, para lo cual usted debe marcar con una x en el paréntesis correspondiente a cada pregunta. La información que brinda será confidencial y anónima, por lo que le pedimos veracidad en sus respuestas. Gracias.

### I. Identificación de la Entrevista

N° Cuestionario ..... Fecha: .....

### II. Características generales

#### 1. Edad

Entre 14 a 17 ( )

Entre 18 a 29 ( )

Entre 30 a 49 ( )

De 50 a más ( )

#### 2. Ocupación

Ama de casa ( )

Solo estudia ( )

Estudiante ( )

Estudia y trabaja ( )

Solo trabaja ( )

#### 3. Grado de instrucción

Sin instrucción ( )

Secundaria ( )

Primaria ( )

Superior ( )

Entrevista de calidad de atención y satisfacción en mujeres atendidas en consultorio de planificación familiar. Adaptado a SERVQUAL modificado, para evaluar la calidad de atención en planificación familiar.

**III.** En primer lugar, marcar con una x las expectativas, que se refieren a la importancia que la mujer le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta

Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7; Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N.º	EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
<b>FIABILIDAD</b>								
3.1	Que el personal informe, oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consultorio de Planificación Familiar.							
3.2	Que la consulta de planificación familiar se realice en el horario programado.							
3.3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
3.4	Que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
3.5	Que el horario de atención en planificación familiar sea conveniente para usted.							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
3.6	Que la atención en el consultorio de PPF sea rápida.							
3.7	Que el obstetra encargado de planificación familiar se desenvuelva adecuadamente durante su atención.							
3.8	Que el tiempo durante la consulta en planificación familiar sea adecuado para poder resolver sus necesidades.							
3.9	Que el insumo de planificación que usted solicite se le entregue de forma adecuada.							
<b>SEGURIDAD</b>								
3.10	Que durante su atención en el consultorio de planificación familiar se respete su privacidad.							
3.11	Que el obstetra le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.							
3.12	Que el obstetra que le atienda, muestre interés en solucionar su problema de salud.							
3.13	Que la conversación en consulta que tuvo con el obstetra, sea confidencial.							
<b>EMPATIA</b>								
3.14	Que el obstetra en el consultorio de planificación familiar trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
3.15	Que el obstetra emplee un lenguaje apropiado, y le muestre suficiente material para que entendiera todo lo que desea.							
3.16	Que usted comprenda la explicación que el obstetra brinde sobre el método que recibirá: tipo de método, forma de uso y efectos adversos.							
3.17	Que usted comprenda la explicación que el obstetra le brinde sobre el problema de salud o resultado de la atención.							
3.18	Que el obstetra le dé información clara con respecto a su próxima cita.							
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>								
3.19	Que los carteles, letreros y flechas de planificación familiar sean adecuados para orientar a los pacientes.							
3.20	Que el consultorio de planificación familiar cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
3.21	Que los consultorios de planificación familiar cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
3.22	Que el consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

IV. En segundo lugar, Califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido la atención en el consultorio de planificación familiar. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N.º	EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
<b>FIABILIDAD</b>								
4.1	¿Recibió orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar?							
4.2	¿Recibió atención de planificación familiar en el horario programado?							
4.3	¿Se respetó el orden de llegada para recibir la atención en planificación familiar?							
4.4	¿Su historia clínica estuvo fácilmente disponible para recibir la atención en planificación familiar?							
4.5	¿Considera que el horario de atención en planificación familiar es conveniente para usted?							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
4.6	¿El tiempo de espera para la atención en planificación familiar fue adecuado?							
4.7	¿El obstetra encargado de planificación familiar se desarrolló adecuadamente durante su atención?							
4.8	¿El tiempo durante la consulta en planificación familiar fue el adecuado para poder resolver sus necesidades?							
4.9	¿La entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado?							
<b>SEGURIDAD</b>								
4.10	¿Tuvo privacidad durante su atención en el consultorio de planificación familiar?							
4.11	¿Piensa que el obstetra que le atendió le hizo una evaluación minuciosa de su estado de salud?							
4.12	¿El obstetra que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?							
4.13	¿Cree usted que la conversación en consulta que tuvo con el obstetra, fue confidencial?							
<b>EMPATIA</b>								
4.14	¿El obstetra la trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
4.15	¿El obstetra empleo un lenguaje apropiado, y mostro suficiente material para que usted resuelva su duda?							
4.16	¿El obstetra le ofreció suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos?							
4.17	¿El obstetra le repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?							
4.18	¿El obstetra le dio información clara sobre la próxima cita?							
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>								
4.19	¿Existe buena señalización y ubicación que facilite el acceso a consultorios de planificación familiar?							
4.20	¿El servicio de planificación familiar cuenta con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los pacientes?							
4.21	¿El servicio de planificación familiar cuenta con suficientes métodos anticonceptivos necesarios para su atención?							
4.22	¿El consultorio de planificación familiar y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

# ANEXO 4

## FICHA APLICADA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



### FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

**Título de Investigación:**

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR, CENTRO DE SALUD AUCAYACU 2024.

**DATOS DEL EXPERTO VALIDADOR**

Apellidos nombres : Huamán Fernández, Yolanda  
 Cargo o institución donde labora : Obstetra. C.S. Aucayacu.  
 Nombre del instrumento de Evaluación : cuestionario  
 Teléfono : 962506210  
 Lugar y Fecha : C.S Aucayacu - 29-05-24  
 Autor del instrumento : NAZAR CIPRIANO BETZABETH JEMIMA.

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS:**

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACION	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	✓	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas expresables.	✓	
Contextualización	El problema que se esta investigando esta adecuada al avance de la ciencia y tecnología.	✓	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	✓	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	✓	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	✓	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basado en aspectos teórico científicos.	✓	
Coherencia	Coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su	✓	
Metología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	✓	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	✓	

**II. OPINIÓN GENERAL DEL EXPERTO ACERCA DE LOS INSTRUMENTOS**

**III. RECOMENDACIONES**

Tingo María. 29. de ...05... del 2024

  
 Yolanda Huamán Fernández  
 OBSTETRA  
 COP: 24730



## FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

### Título de Investigación:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR, CENTRO DE SALUD AUCAYACU 2024.

### DATOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos nombres : Espinoza Pitancurt, Susy  
Cargo o institución donde labora : Obstetra C.S Supte San Jorge - SAT 9 octubre  
Nombre del instrumento de Evaluación : cuestionario  
Teléfono : 999159744  
Lugar y Fecha : 9 octubre / 31/05/24  
Autor del instrumento : NAZAR CIPRIANO BETZABETH JEMIMA.

### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS:

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACION	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	✓	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas expresables.	✓	
Contextualización	El problema que se esta investigando esta adecuada al avance de la ciencia y tecnología.	✓	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	✓	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	✓	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	✓	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basado en aspectos teórico científicos.	✓	
Coherencia	Coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su	✓	
Metología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	✓	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	✓	

### II. OPINIÓN GENERAL DEL EXPERTO ACERCA DE LOS INSTRUMENTOS

### III. RECOMENDACIONES

Tingo María, 31 de Mayo del 2024

  
Susy Espinoza Pitancurt  
OBSTETRA  
DNI: 46445950  
COP 22645



### FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

#### Título de Investigación:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR, CENTRO DE SALUD AUCAYACU 2024.

#### DATOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos nombres : RODRIGUEZ, VILIANUEVA HERRERA  
Cargo o institución donde labora : OBSTETRA / PUESTO DE SALUD BOLAINA  
Nombre del instrumento de Evaluación : Cuestionario  
Teléfono : 984 415 134  
Lugar y Fecha : puesto de salud Bolaina / 30/05/24  
Autor del instrumento : NAZAR CIPRIANO BETZABETH JEMIMA.

#### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS:

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACION	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	✓	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas expresables.	✓	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuada al avance de la ciencia y tecnología.	✓	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	✓	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	✓	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	✓	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basado en aspectos teórico científicos.	✓	
Coherencia	Coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su	✓	
Metología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	✓	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	✓	

#### II. OPINIÓN GENERAL DEL EXPERTO ACERCA DE LOS INSTRUMENTOS

#### III. RECOMENDACIONES

Tingo María, 30 de Mayo... del 2024

RODRIGUEZ VILIANUEVA HERRERA  
OBSTETRA  
C.P. 14104

# ANEXO 5

## PERMISO DE LA INSTITUCIÓN

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

**Solicito:** Autorización para ejecutar mi Proyecto de investigación denominada "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACION FAMILIAR, CENTRO DE SALUD AUCAYACU" en el centro de salud Aucayacu, consultorio planificación familiar.

Señor (a) jefa Lic. Mag. AUREA TEOFILA, CAMPOS SOLORZANO del Centro de Salud Aucayacu

Yo, Nazar Cipriano, Betzabeth Jemima identificada con DNI N.º 75815488, bachiller en ciencias de la salud "Facultad de obstetricia" egresada de la universidad de Huánuco, domiciliada en Jirón san Alejandro la última cuadra, en la ciudad de Tingo María, la provincia de Leoncio Prado y Región Huánuco, con numero de Celular N.º 987107781, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, vengo a usted con debido respeto para realizar mi ejecución del proyecto de investigación que vengo realizando para obtener el título "Obstetra" de conducente al título profesional intitulado "calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar, Centro de salud Aucayacu" para realizarlo en el consultorio de planificación familiar.

Por tal motivo, solicito autorización del jefe(a) del centro de salud Aucayacu, José crespo castillo, para ejecutar mi trabajo de investigación al título profesional.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado por ser jefe del Centro de Salud Aucayacu.

Aucayacu, 02.. AGOSTO 2024

*Nazar Cipriano*  
Recebo  
OBSTETRA  
COP. 37790

13. 8. 24  
13. 10. 24

*Nazar Cipriano*  
NAZAR CIPRIANO, BETZABETH JEMIMA

MINISTERIO DE SALUD	
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD	
REGIONAL DE LEONCIO PRADO	
CENTRO DE SALUD AUCAYACU	
TRAMITE ADMINISTRATIVO	
<b>RECIBIDO</b>	
N.º REG.	8-33
FECHA	1-08-24
FIRMA	

# ANEXO 6

## CONSENTIMIENTO INFORMADO



### ANEXO N.º 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título del proyecto.** Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

**Investigadora Principal:** Bach. Obst. Nazar Cipriano, Betzabeth Jemima

**Objetivo.** Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, del 2024.

**Procedimientos.** Se le aplicará un cuestionario de satisfacción y un cuestionario de calidad de atención.

**Riesgos.** No habrá ningún riesgo para usted, en caso de no aceptar la invitación no habrá ninguna repercusión alguna.

**Beneficios.** El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre los resultados de la investigación.

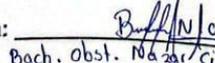
**Alternativas.** Tu participación es voluntaria, puedes escoger no participar o puedes abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarte no te representará ningún problema.

**Confidencialidad de la información.** La información recabada será confidencial, se mantendrá en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que se puede garantizar confidencialidad absoluta.

**Consentimiento / Participación voluntaria** Acepto participar en el estudio: Me han leído la información proporcionada y he tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento si así lo decido sin que me afecte de ninguna manera.

**Nombres y firmas del participante o responsable legal**

**Firma de la participante:**   
Ana Luisa Sabino Gonzalo

**Firma de la investigadora:**   
Bach. obst. Nazar Cipriano Betzabeth J.

Tingo María, a los 14 días del mes de Agosto..... del 2024

ANEXO N.º 02

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Título del proyecto.** Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

**Investigadora Principal:** Bach. Obst. Nazar Cipriano, Betzabeth Jemima

**Objetivo.** Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, del 2024.

**Procedimientos.** Se le aplicará un cuestionario de satisfacción y un cuestionario de calidad de atención.

**Riesgos.** No habrá ningún riesgo para usted, en caso de no aceptar la invitación no habrá ninguna repercusión alguna.

**Beneficios.** El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre los resultados de la investigación.

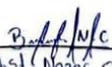
**Alternativas.** Tu participación es voluntaria, puedes escoger no participar o puedes abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarte no te representará ningún problema.

**Confidencialidad de la información.** La información recabada será confidencial, se mantendrá en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que se puede garantizar confidencialidad absoluta.

**Consentimiento / Participación voluntaria** Acepto participar en el estudio: Me han leído la información proporcionada y he tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento si así lo decido sin que me afecte de ninguna manera.

**Nombres y firmas del participante o responsable legal**

**Firma de la participante:**   
Virginia Zevallos Betty Loz

**Firma de la investigadora:**   
Bach. obst. Nazar Cipriano, Betzabeth J.

Tingo María, a los 11 días del mes de Agosto del 2024



ANEXO N.º 02  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Título del proyecto.** Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

**Investigadora Principal:** Bach. Obst. Nazar Cipriano, Betzabeth Jemima

**Objetivo.** Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, del 2024.

**Procedimientos.** Se le aplicará un cuestionario de satisfacción y un cuestionario de calidad de atención.

**Riesgos.** No habrá ningún riesgo para usted, en caso de no aceptar la invitación no habrá ninguna repercusión alguna.

**Beneficios.** El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre los resultados de la investigación.

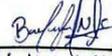
**Alternativas.** Tu participación es voluntaria, puedes escoger no participar o puedes abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarte no te representará ningún problema.

**Confidencialidad de la información.** La información recabada será confidencial, se mantendrá en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que se puede garantizar confidencialidad absoluta.

**Consentimiento / Participación voluntaria** Acepto participar en el estudio: Me han leído la información proporcionada y he tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento si así lo decido sin que me afecte de ninguna manera.

**Nombres y firmas del participante o responsable legal**

**Firma de la participante:**   
Yesi Zambrano Daza

**Firma de la investigadora:**   
Bach. obst. Nazar Cipriano Betzabeth J.

Tingo María, a los 22 días del mes de Agosto..... del 2024

# ANEXO 7

## ENCUESTAS APLICADAS



### ANEXO N.º 03

#### Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud Aucayacu, 2024.

**Título del proyecto.** Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

**Instrucciones:** Estimado/a usuario se le pide que conteste a las siguientes preguntas respecto sus características sociodemográficas según corresponde a su persona, para lo cual usted debe marcar con una x en el paréntesis correspondiente a cada pregunta. La información que brinda será confidencial y anónima, por lo que le pedimos veracidad en sus respuestas. Gracias.

#### I. Identificación de la Entrevista

Nº Cuestionario ..... 02 ..... Fecha: 14/08/2024

#### II. Características generales

##### 1. Edad

Entre 14 a 17 ( )

Entre 18 a 29 ( )

Entre 30 a 49 (x)

De 50 a más ( )

##### 2. Ocupación

Ama de casa (x)

Solo estudia ( )

Estudiante ( )

Estudia y trabaja ( )

Solo trabaja ( )

##### 3. Grado de instrucción

Sin instrucción ( )

Secundaria ( )

Primaria (x)

Superior ( )

Este estudio de calidad de atención y satisfacción en mujeres atendidas en consultorio de planificación familiar. Adaptado a SERVQUAL modificado, para evaluar la calidad de atención en planificación familiar.

III. En primer lugar, marcar con una x las expectativas, que se refieren a la importancia que la mujer le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7; Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N.º	EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
<b>FIABILIDAD</b>								
3.1	Que el personal informe, oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consultorio de Planificación Familiar.		X					
3.2	Que la consulta de planificación familiar se realice en el horario programado.			X				
3.3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.			X				
3.4	Que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.				X			
3.5	Que el horario de atención en planificación familiar sea conveniente para usted.			X				
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
3.6	Que la atención en el consultorio de PPF sea rápida.					X		
3.7	Que el obstetra encargado de planificación familiar se desenvuelva adecuadamente durante su atención.				X			
3.8	Que el tiempo durante la consulta en planificación familiar sea adecuado para poder resolver sus necesidades.					X		
3.9	Que el insumo de planificación que usted solicite se le entregue de forma adecuada.				X			
<b>SEGURIDAD</b>								
3.10	Que durante su atención en el consultorio de planificación familiar se respete su privacidad.				X			
3.11	Que el obstetra le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					X		
3.12	Que el obstetra que le atienda, muestre interés en solucionar su problema de salud.				X			
3.13	Que la conversación en consulta que tuvo con el obstetra, sea confidencial.				X			
<b>EMPATIA</b>								
3.14	Que el obstetra en el consultorio de planificación familiar trate con amabilidad, respeto y paciencia.				X			
3.15	Que el obstetra emplee un lenguaje apropiado, y le muestre suficiente material para que entendiera todo lo que desea.				X			
3.16	Que usted comprenda la explicación que el obstetra brinde sobre el método que recibirá: tipo de método, forma de uso y efectos adversos.					X		
3.17	Que usted comprenda la explicación que el obstetra le brinde sobre el problema de salud o resultado de la atención.					X		
3.18	Que el obstetra le dé información clara con respecto a su próxima cita.					X		
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>								
3.19	Que los carteles, letreros y flechas de planificación familiar sean adecuados para orientar a los pacientes.				X			
3.20	Que el consultorio de planificación familiar cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.				X			
3.21	Que los consultorios de planificación familiar cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.				X			
3.22	Que el consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.					X		

IV. En segundo lugar, Califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido la atención en el consultorio de planificación familiar. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N.º	EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
<b>FIABILIDAD</b>								
4.1	¿Recibió orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar?		X					
4.2	¿Recibió atención de planificación familiar en el horario programado?			X				
4.3	¿Se respetó el orden de llegada para recibir la atención en planificación familiar?			X				
4.4	¿Su historia clínica estuvo fácilmente disponible para recibir la atención en planificación familiar?		X					
4.5	¿Considera que el horario de atención en planificación familiar es conveniente para usted?		X					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
4.6	¿El tiempo de espera para la atención en planificación familiar fue adecuado?			X				
4.7	¿El obstetra encargado de planificación familiar se desarrolló adecuadamente durante su atención?			X				
4.8	¿El tiempo durante la consulta en planificación familiar fue el adecuado para poder resolver sus necesidades?				X			
4.9	¿La entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado?				X			
<b>SEGURIDAD</b>								
4.10	¿Tuvo privacidad durante su atención en el consultorio de planificación familiar?			X				
4.11	¿Piensa que el obstetra que le atendió le hizo una evaluación minuciosa de su estado de salud?				X			
4.12	¿El obstetra que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud?			X				
4.13	¿Cree usted que la conversación en consulta que tuvo con el obstetra, fue confidencial?				X			
<b>EMPATIA</b>								
4.14	¿El obstetra la trato con amabilidad, respeto y paciencia?			X				
4.15	¿El obstetra empleo un lenguaje apropiado, y mostro suficiente material para que usted resuelva su duda?			X				
4.16	¿El obstetra le ofreció suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos?				X			
4.17	¿El obstetra le repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?				X			
4.18	¿El obstetra le dio información clara sobre la próxima cita?				X			
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>								
4.19	¿Existe buena señalización y ubicación que facilite el acceso a consultorios de planificación familiar?					X		
4.20	¿El servicio de planificación familiar cuenta con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los pacientes?				X			
4.21	¿El servicio de planificación familiar cuenta con suficientes métodos anticonceptivos necesarios para su atención?					X		
4.22	¿El consultorio de planificación familiar y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?						X	

### ANEXO N.º 03

## Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud Aucayacu, 2024.

**Título del proyecto.** Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

**Instrucciones:** Estimado/a usuario se le pide que conteste a las siguientes preguntas respecto sus características sociodemográficas según corresponde a su persona, para lo cual usted debe marcar con una x en el paréntesis correspondiente a cada pregunta. La información que brinda será confidencial y anónima, por lo que le pedimos veracidad en sus respuestas. Gracias.

### I. Identificación de la Entrevista

Nº Cuestionario ..... 0) ..... Fecha: 14/08/2024....

### II. Características generales

#### 1. Edad

Entre 14 a 17 ( )

Entre 18 a 29 (x)

Entre 30 a 49 ( )

De 50 a más ( )

#### 2. Ocupación

Ama de casa ( )

Solo estudia ( )

Estudiante ( )

Estudia y trabaja (x)

Solo trabaja ( )

#### 3. Grado de instrucción

Sin instrucción ( )

Secundaria ( )

Primaria ( )

Superior (x)

Entrevista de calidad de atención y satisfacción en mujeres atendidas en consultorio de planificación familiar. Adaptado a SERVQUAL modificado, para evaluar la calidad de atención en planificación familiar.

III. En primer lugar, marcar con una x las expectativas, que se refieren a la importancia que la mujer le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7; Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N.º	EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
<b>FIABILIDAD</b>								
3.1	Que el personal informe, oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consultorio de Planificación Familiar.				X			
3.2	Que la consulta de planificación familiar se realice en el horario programado.			X				
3.3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.				X			
3.4	Que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.				X			
3.5	Que el horario de atención en planificación familiar sea conveniente para usted.				X			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
3.6	Que la atención en el consultorio de PPF sea rápida.			X				
3.7	Que el obstetra encargado de planificación familiar se desenvuelva adecuadamente durante su atención.			X				
3.8	Que el tiempo durante la consulta en planificación familiar sea adecuado para poder resolver sus necesidades.				X			
3.9	Que el insumo de planificación que usted solicite se le entregue de forma adecuada.				X			
<b>SEGURIDAD</b>								
3.10	Que durante su atención en el consultorio de planificación familiar se respete su privacidad.			X				
3.11	Que el obstetra le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.			X				
3.12	Que el obstetra que le atiende, muestre interés en solucionar su problema de salud.				X			
3.13	Que la conversación en consulta que tuvo con el obstetra, sea confidencial.				X			
<b>EMPATIA</b>								
3.14	Que el obstetra en el consultorio de planificación familiar trate con amabilidad, respeto y paciencia.			X				
3.15	Que el obstetra emplee un lenguaje apropiado, y le muestre suficiente material para que entienda todo lo que desea.			X				
3.16	Que usted comprenda la explicación que el obstetra brinde sobre el método que recibirá: tipo de método, forma de uso y efectos adversos.				X			
3.17	Que usted comprenda la explicación que el obstetra le brinde sobre el problema de salud o resultado de la atención.				X			
3.18	Que el obstetra le dé información clara con respecto a su próxima cita.			X				
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>								
3.19	Que los carteles, letreros y flechas de planificación familiar sean adecuados para orientar a los pacientes.			X				
3.20	Que el consultorio de planificación familiar cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.			X				
3.21	Que los consultorios de planificación familiar cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.				X			
3.22	Que el consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.				X			

IV. En segundo lugar, Califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido la atención en el consultorio de planificación familiar. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N.º	EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
<b>FIABILIDAD</b>								
4.1	¿Recibió orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar?			x				
4.2	¿Recibió atención de planificación familiar en el horario programado?			x				
4.3	¿Se respetó el orden de llegada para recibir la atención en planificación familiar?			x				
4.4	¿Su historia clínica estuvo fácilmente disponible para recibir la atención en planificación familiar?				x			
4.5	¿Considera que el horario de atención en planificación familiar es conveniente para usted?					x		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
4.6	¿El tiempo de espera para la atención en planificación familiar fue adecuado?					x		
4.7	¿El obstetra encargado de planificación familiar se desarrolló adecuadamente durante su atención?					x		
4.8	¿El tiempo durante la consulta en planificación familiar fue el adecuado para poder resolver sus necesidades?					x		
4.9	¿La entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado?				x			
<b>SEGURIDAD</b>								
4.10	¿Tuvo privacidad durante su atención en el consultorio de planificación familiar?					x		
4.11	¿Piensa que el obstetra que le atendió le hizo una evaluación minuciosa de su estado de salud?						x	
4.12	¿El obstetra que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?					x		
4.13	¿Cree usted que la conversación en consulta que tuvo con el obstetra, fue confidencial?					x		
<b>EMPATIA</b>								
4.14	¿El obstetra la trató con amabilidad, respeto y paciencia?					x		
4.15	¿El obstetra empleó un lenguaje apropiado, y mostró suficiente material para que usted resuelva su duda?					x		
4.16	¿El obstetra le ofreció suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos?				x			
4.17	¿El obstetra le repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?					x		
4.18	¿El obstetra le dio información clara sobre la próxima cita?				x			
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>								
4.19	¿Existe buena señalización y ubicación que facilite el acceso a consultorios de planificación familiar?					x		
4.20	¿El servicio de planificación familiar cuenta con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los pacientes?					x		
4.21	¿El servicio de planificación familiar cuenta con suficientes métodos anticonceptivos necesarios para su atención?				x			
4.22	¿El consultorio de planificación familiar y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					x		

### ANEXO N.º 03

## Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud Aucayacu, 2024.

**Título del proyecto.** Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Aucayacu, 2024.

**Instrucciones:** Estimado/a usuario se le pide que conteste a las siguientes preguntas respecto sus características sociodemográficas según corresponde a su persona, para lo cual usted debe marcar con una x en el paréntesis correspondiente a cada pregunta. La información que brinda será confidencial y anónima, por lo que le pedimos veracidad en sus respuestas. Gracias.

### I. Identificación de la Entrevista

Nº Cuestionario ..... 03 ..... Fecha: 22/08/2024...

### II. Características generales

#### 1. Edad

- Entre 14 a 17 ( )
- Entre 18 a 29 ( )
- Entre 30 a 49 (x)
- De 50 a más ( )

#### 2. Ocupación

- Ama de casa (x)
- Solo estudia ( )
- Estudiante ( )
- Estudia y trabaja ( )
- Solo trabaja ( )

#### 3. Grado de instrucción

- Sin instrucción ( )
- Secundaria ( )
- Primaria (x)
- Superior ( )

Entrevista de calidad de atención y satisfacción en mujeres atendidas en consultorio de planificación familiar. Adaptado a SERVQUAL modificado, para evaluar la calidad de atención en planificación familiar.

III. En primer lugar, marcar con una x las expectativas, que se refieren a la importancia que la mujer le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7; Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N.º	EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
<b>FIABILIDAD</b>								
3.1	Que el personal informe, oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consultorio de Planificación Familiar.				X			
3.2	Que la consulta de planificación familiar se realice en el horario programado.					X		
3.3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.					X		
3.4	Que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.					X		
3.5	Que el horario de atención en planificación familiar sea conveniente para usted.					X		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
3.6	Que la atención en el consultorio de PFFF sea rápida.					X		
3.7	Que el obstetra encargado de planificación familiar se desenvuelva adecuadamente durante su atención.						X	
3.8	Que el tiempo durante la consulta en planificación familiar sea adecuado para poder resolver sus necesidades.					X		
3.9	Que el insumo de planificación que usted solicite se le entregue de forma adecuada.					X		
<b>SEGURIDAD</b>								
3.10	Que durante su atención en el consultorio de planificación familiar se respete su privacidad.					X		
3.11	Que el obstetra le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.				X			
3.12	Que el obstetra que le atiende, muestre interés en solucionar su problema de salud.				X			
3.13	Que la conversación en consulta que tuvo con el obstetra, sea confidencial.				X			
<b>EMPATIA</b>								
3.14	Que el obstetra en el consultorio de planificación familiar trate con amabilidad, respeto y paciencia.				X			
3.15	Que el obstetra emplee un lenguaje apropiado, y le muestre suficiente material para que entienda todo lo que desea.				X			
3.16	Que usted comprenda la explicación que el obstetra brinde sobre el método que recibirá: tipo de método, forma de uso y efectos adversos.				X			
3.17	Que usted comprenda la explicación que el obstetra le brinde sobre el problema de salud o resultado de la atención.		X					
3.18	Que el obstetra le dé información clara con respecto a su próxima cita.				X			
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>								
3.19	Que los carteles, letreros y flechas de planificación familiar sean adecuados para orientar a los pacientes.		X					
3.20	Que el consultorio de planificación familiar cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.		X					
3.21	Que los consultorios de planificación familiar cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.			X				
3.22	Que el consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.				X			

IV. En segundo lugar, Califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido la atención en el consultorio de planificación familiar. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N.º	EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
<b>FIABILIDAD</b>								
4.1	¿Recibió orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar?				X			
4.2	¿Recibió atención de planificación familiar en el horario programado?				X			
4.3	¿Se respetó el orden de llegada para recibir la atención en planificación familiar?				X			
4.4	¿Su historia clínica estuvo fácilmente disponible para recibir la atención en planificación familiar?				X			
4.5	¿Considera que el horario de atención en planificación familiar es conveniente para usted?				X			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
4.6	¿El tiempo de espera para la atención en planificación familiar fue adecuado?			X				
4.7	¿El obstetra encargado de planificación familiar se desenvolvió adecuadamente durante su atención?				X			
4.8	¿El tiempo durante la consulta en planificación familiar fue el adecuado para poder resolver sus necesidades?					X		
4.9	¿La entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado?					X		
<b>SEGURIDAD</b>								
4.10	¿Tuvo privacidad durante su atención en el consultorio de planificación familiar?				X			
4.11	¿Piensa que el obstetra que le atendió le hizo una evaluación minuciosa de su estado de salud?					X		
4.12	¿El obstetra que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud?				X			
4.13	¿Cree usted que la conversación en consulta que tuvo con el obstetra, fue confidencial?					X		
<b>EMPATIA</b>								
4.14	¿El obstetra la trato con amabilidad, respeto y paciencia?				X			
4.15	¿El obstetra empleo un lenguaje apropiado, y mostro suficiente material para que usted resuelva su duda?					X		
4.16	¿El obstetra le ofreció suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos?					X		
4.17	¿El obstetra le repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?				X			
4.18	¿El obstetra le dio información clara sobre la próxima cita?					X		
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>								
4.19	¿Existe buena señalización y ubicación que facilite el acceso a consultorios de planificación familiar?				X			
4.20	¿El servicio de planificación familiar cuenta con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los pacientes?					X		
4.21	¿El servicio de planificación familiar cuenta con suficientes métodos anticonceptivos necesarios para su atención?					X		
4.22	¿El consultorio de planificación familiar y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?				X			

**ANEXO 8**  
**PANEL FOTOGRÁFICO**



