



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



**CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN
DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE
PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE
SALUD CHEJOÑA PUNO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. DUNIA ADUVIRI CUTIPA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
OBSTETRA

JULIACA – PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

**CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN
DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE
PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE
SALUD CHEJOÑA PUNO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DUNIA ADUVIRI CUTIPA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

OBSTETRA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR

PRESIDENTE

:


Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO

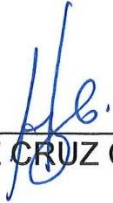
PRIMER MIEMBRO

:


M.Sc. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA

ASESOR DE TESIS

:


Dra. SÓNIA BENITA FERNANDEZ TAPIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA - P06



RESOLUCIÓN DECANAL N° 10177 -2025-D-FCS-UANCV

Juliaca, 20 de noviembre del 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2025 – 11220 en el cual solicita fecha y hora para Sustentación de Tesis y el Dictamen de Aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del trabajo de investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA PUNO 2024**

CONSIDERANDO:

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias de la Salud, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE

PRIMERO: Ratificar a los jurados para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **OBSTETRA** (la) bachiller **ADUVIRI CUTIPA DUNIA** habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes;

- * Presidente : Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO
- * 1er. Miembro : M.Sc. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ
- * 2do. Miembro : Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA

- * Asesor (a) : Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA

SEGUNDO: Fijar la programación de Sustentación de Tesis para el:

DIA : LUNES 24 DE NOVIEMBRE DEL 2025
HORA : 16:00 HORAS
LOCAL : Salón de Grados de la Facultad de Ciencias de la Salud

TERCERO: Realizado la Sustentación, el Jurado levantará el Acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el bachiller sustentante.

CUARTO: La Dirección de la Escuela Profesional de Obstetricia y la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud y el jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



DISTRIBUCIÓN:
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCS 2025(1)



RESOLUCIÓN DECANAL N°904 -2025-D-FCS-UANCV

Juliaca, 12 de octubre del 2025

VISTOS: Expediente. 2025-CU-9480 presentada por e l(la) Bachiller **ADUVIRI CUTIPA DUNIA** quien solicita el cambio del segundo miembro del borrador de tesis de investigación de tesis para optar el título profesional de **OBSTETRA**

CONSIDERANDO: Que, según Resolución Decanal N° 035 -2025-D-FCS-UANCV, se aprueba de la propuesta de Tesis: **CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA PUNO 2024** teniendo como jurados y asesor designados por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, a los siguientes Docentes:

* Presidente	:	Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO
* 1er. Miembro	:	M.Sc. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ
* 2do. Miembro	:	Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA
* Asesor	:	Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento de la Unidad de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud, la Unidad de Investigación ha emitido el **Oficio N° 013-2025-UI-FCS-UANCV-J** solicitando la emisión de la resolución de cambio del segundo miembro por motivos ya no tiene vínculo con la UANCV; y,

Estando con la opinión favorable de la Dirección de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1287-92 N° 739 y el estatuto modificado 2020 de la UANCV, aprobado con resolución N°0018 -2020 -UANCV -AU- R-

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR EL CAMBIO del **SEGUNDO MIEMBRO** del **JURADO (A)** designados a él (la) Bachiller: **ADUVIRI CUTIPA DUNIA** del tema Titulado **CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA PUNO 2024** para optar al Título Profesional de **OBSTETRA** Debiendo quedar a partir de fecha, de la siguiente manera:

* Presidente	:	Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO
* 1er. Miembro	:	M.Sc. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ
* 2do. Miembro	:	Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA
* Asesor	:	Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA

* **SEGUNDO:** Disponer que los miembros del Jurado designados den continuidad al trámite de evaluación y calificación de la propuesta de investigación, borrador de tesis o sustentación de tesis, según sea el caso que se presente en cada expediente. Quedando válido en sus demás disposiciones la Resolución Decanal de aprobación de proyecto de tesis, que se menciona en el considerando.

TERCERO: La Facultad de Ciencias de la Salud, la Unidad de Grados y Títulos, la Dirección de la Escuela Profesional de Obstetricia y la Secretaría Académica de la Facultad, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

DISTRIBUCIÓN
Jurados,
EP. Obstetricia



**RESOLUCIÓN N° 035-2025-UI-FCS-UANCV-J**

Juliaca, 29 de agosto del 2025

Visto: el Expediente oficio N° 6372 de fecha 15 de agosto del 2025, Presentado Por el Bach. **ADUVIRI CUTIPA DUNIA**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA PUNO 2024**, por los jurados de la Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de **OBSTETRICIA**

CONSIDERANDO:

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento a la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y con la aprobación del informe final por los siguientes miembros de jurado y asesor:

- | | | |
|----------------|---|---|
| * Presidente | : | Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO |
| * 1er. Miembro | : | M.Sc. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ |
| * 2do. Miembro | : | Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA |
| * Asesor | : | Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA |

Estando, la opinión favorable de los miembros del jurado, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud; asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final con **RESOLUCIÓN N° 043-2025-D-FCS-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **OBSTETRA**

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema **CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA PUNO 2024**, presentado por el (la) Bach. **ADUVIRI CUTIPA DUNIA**, para optar el Título profesional de **OBSTETRA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como ASESOR(a) a la: **Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA**

ARTICULO TERCERO. - **DISPONER** que, La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y secretaria académica de la Facultad de ciencias de la Salud, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- | | |
|---------------|-----|
| - Interesados | (1) |
| - Archivo | (1) |

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUDDra. María Concepción Figueroa Vilca
DIRECTORA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCS

**RESOLUCIÓN DECANAL N° 043 -2025-D-FCS-UANCV**

Juliaca, 13 de enero del 2025

VISTOS:

El Informe N° 007-2025-UI-FCS-UANCV-J emitido por la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, y la copia del acta de Registro de propuesta de Investigación de fecha 09 de enero de la E.P. Obstetricia folio 000124;

CONSIDERANDO:

Que, el (la) egresado(a) **ADUVIRI CUTIPA DUNIA** ha presentado y solicitado la aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA PUNO 2024** correspondiente a la línea de investigación **SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA**;

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento a la Resolución N° 102-2023-CF-FCS-UANCV comunico que el **Comité de Investigación** para la evaluación de la propuesta de Investigación está conformado por los siguientes docentes:

- | | |
|------------------|---|
| * Presidente : | Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA |
| * 1er. Miembro : | Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO |
| * 2do. Miembro : | M.Sc. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ |

Que, la Directora de la Unidad de Investigación ha emitido la Opinión Técnica N° 535 -2023-UANCV-FCS-UI-CI sobre la evaluación del proyecto de investigación, emitiendo opinión favorable para que se emita la resolución de aprobación de la propuesta de investigación;

Estando opinión técnica favorable de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1287-92 D.L. N° 739 y el estatuto de la UANCV, la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

SE RESUELVE:

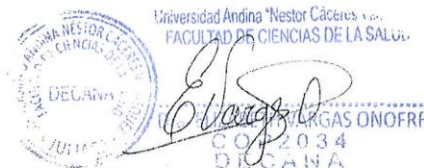
ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, la **PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, presentado por el (la) egresado(a) **ADUVIRI CUTIPA DUNIA**, para optar el Título Profesional de **OBSTETRA** titulado: : **CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA PUNO 2024**

La Propuesta de Investigación deberá **ejecutarse** de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR(A) DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN** al(la) Docente Ordinario(a) de la Facultad de Ciencias de la Salud, **Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA**

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que, La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y la Directora de la Escuela Profesional de Obstetricia, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Archívese.



Distribución: Decanato, EP: Obstetricia, Secretaria Académica, Archivo.



CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA PUNO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

17%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

4%

2

alicia.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

www.repositorio.autonomadeica.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

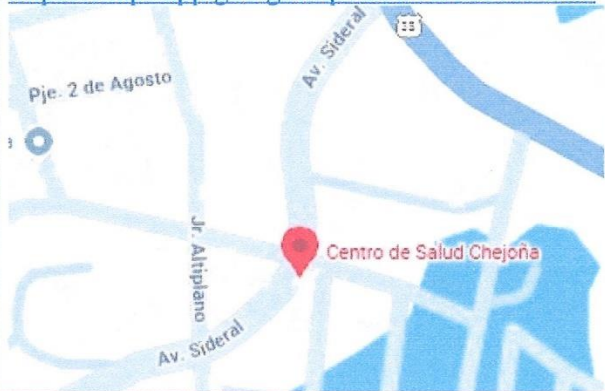
1%



Metadatos Complementarios

CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA, PUNO 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DUNIA ADUVIRI CUTIPA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73638461
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-6694-1492
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01297921
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2232-6653
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01309221
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02064784
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	MARYLUZ CRUZ COLCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29590767



Datos de investigación	
Línea de investigación	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA - P06
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Latitud: -15.86387 Longitud: -70.00085 https://maps.app.goo.gl/mqNG2uVZCcsTE2LE9 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2025 - Agosto 2025
URL de disciplinas OCDE	https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html Ciencias del cuidado de la salud y servicios (administración de hospitales, financiamiento) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01 Ciencias de la salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00



UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CERES VELASQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Dra. Mari Concepción Figueroa Vilca
Dra. Mari Concepción Figueroa Vilca
DIRECTORA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo **DUNIA ADUVIRI CUTIPA**, identificado con DNI
Nro. 73638461, en mi condición de egresado de:

- ☒ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☐ Programa de Maestría o Doctorado

OBSTETRICIA

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

**CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN
AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA-PUNO,
2024**

Asesorado por: **Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA**

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna
naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar)
presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de
investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de
investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes
encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad
de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del
presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la
Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado
incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se
ocasionen.

Juliaca __16__ de diciembre del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mi hijo, en especial a mis padres que han sabido formarme con buenos sentimientos, por su apoyo, trabajo y sacrificio en todos estos años, siempre me impulsaste hacia mis mayores sueños y metas. Las lecciones, los valores y la sabiduría que compartiste conmigo significan mucho para mí, y gracias a ti, he llegado hasta aquí. Sinceramente, ha sido muy especial ser tu hija; tuve la suerte de tener los mejores padres del mundo. Te quiero muchísimo.



AGRADECIMIENTO

De manera especial a mi asesora, doctora Sonia Benita Fernández Tapia por haberme guiado en mi trabajo de investigación, y a lo largo de mi carrera universitaria.

Las personas que me apoyaron y han hecho que el presente trabajo se realice con éxito.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1.1. Problema general	3
1.1.2. Problemas específicos.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	4
1.2.1. Justificación teórica	4
1.2.2. Justificación práctica.....	4
1.2.3. Justificación metodológica	5
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. HIPÓTESIS.....	6



1.4.1. Hipótesis general	6
1.4.2. Hipótesis específicas	6
1.5. VARIABLES	7
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1.1. Internacionales	9
2.1.2. Nacionales	11
2.1.3. Local	16
2.2. MARCO TEÓRICO	18
2.3. MARCO CONCEPTUAL	23

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	24
3.4. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	25
3.5.1. Población	25
3.5.2. Muestra	26
3.6. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS	27



3.6.1. Técnicas	27
3.6.2. Instrumentos	27
3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	28
3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	28
3.8.1. Validación	28
3.8.2. Confiabilidad	28

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	29
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	59
ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS.....	60
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	63
ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	65
ANEXO 4: INSTRUMENTOS	66
ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO	71
ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN	68



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	La satisfacción con el servicio de planificación familiar del centro de salud Chejoña-Puno está relacionada con la calidad de la atención.....	29
Tabla 2.	Tangibilidad (personal capacitado, ambientes apropiados y materiales disponibles) asociada a la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del centro de salud Chejoña-Puno.	32
Tabla 3.	Fiabilidad (respeto de horario, información clara y disponibilidad) asociada a la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del centro de salud Chejoña-Puno.	35
Tabla 4.	La rapidez de respuesta (atención inmediata y respuestas a preguntas) está relacionada con la satisfacción de los usuarios con el servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno.	38
Tabla 5.	Seguridad (conocimiento, tiempo necesario y confianza) asociada a la satisfacción de las usuarias.	41
Tabla 6.	Empatía (amabilidad, paciencia e información clara) asociada a la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del centro de salud Chejoña-Puno.	44
Tabla 7.	Nivel de satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del centro de salud Chejoña-Puno.	47



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Correlación	25
Figura 2.	Calidad de atención asociada a la satisfacción de las usuarias ..	30
Figura 3.	Tangibilidad (personal capacitado, ambientes apropiados y materiales disponibles) asociada a la satisfacción de las usuarias.....	32
Figura 4.	Fiabilidad (respeto de horario, información clara y disponibilidad) asociada a la satisfacción de las usuarias.	35
Figura 5.	Capacidad de respuesta (atención rápida y consultas absueltas) asociada a la satisfacción de las usuarias.	38
Figura 6.	Seguridad (conocimiento, tiempo necesario y confianza) asociada a la satisfacción de las usuarias.	41
Figura 7.	Empatía (amabilidad, paciencia e información clara) asociada a la satisfacción de las usuarias.....	44
Figura 8.	Nivel de satisfacción de las usuarias.....	47



RESUMEN

La tesis presentada tiene como **objetivo** primordial determinar la calidad de atención asociada a la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno, 2024. **Metodología:** Este estudio no fue experimental ni nada parecido; simplemente un estudio transversal, con una configuración bastante básica, centrado en las relaciones y que empleó un enfoque hipotético-deductivo. De una población total de 196 usuarios, se seleccionaron 131 mediante muestreo probabilístico aleatorio. Para su metodología, utilizaron una encuesta con dos instrumentos: el «Cuestionario de calidad de la atención a los usuarios de planificación» y el «Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción». Los **resultados** refieren que, Hay una clara relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de las personas con el servicio de planificación familiar ($p=0,001$), ya que el 46% de los usuarios dijo que la atención fue simplemente aceptable y su satisfacción fue solo moderada. Curiosamente, el factor de tangibilidad también está vinculado a la satisfacción ($p=0,000$), y el 37% de los usuarios describió el aspecto tangible como aceptable, lo que coincide con sus niveles de satisfacción moderada. Parece que la confiabilidad también tiene una conexión con la satisfacción del usuario ($p=0,000$), con un 42% que calificó la confiabilidad como aceptable y se sintió regular con su experiencia. Aun así, la capacidad de respuesta parece jugar un papel en la satisfacción del usuario ($p=0,019$), ya que el 40% dijo que la capacidad de respuesta fue aceptable y se sintió moderadamente satisfecho. Sin duda, la dimensión de empatía está vinculada a la satisfacción ($p=0,00$): el 40% de los usuarios sintió que la empatía fue simplemente regular y eso coincide con su satisfacción moderada; lo mismo sucede con la seguridad ($p=0,00$), con un 44% que informó seguridad regular y se sintió moderadamente satisfecho. En **conclusión**, se determinó que existe relación correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias ($p=0.001$) con un coeficiente Rho de Spearman de 0,599.

Palabras claves: Atención, calidad, servicio, planificación, usuarias.



ABSTRACT

The primary **objective** of this thesis is to determine the quality of care associated with the satisfaction of users attending the family planning service at the Chejoña-Puno Health Center in 2024. **Methodology:** This study was not experimental; it was simply a cross-sectional study with a fairly basic design, focused on relationships and employing a hypothetical-deductive approach. From a total population of 196 users, 131 were selected using random probability sampling. The methodology employed a survey with two instruments: the "Questionnaire on the Quality of Care for Family Planning Users" and the "Questionnaire to Evaluate the Level of Satisfaction." The **results** indicate a clear relationship between the quality of care and user satisfaction with the family planning service ($p=0.001$), as 46% of users reported that the care was merely acceptable and their satisfaction was only moderate. Interestingly, the tangibility factor is also linked to satisfaction ($p=0.000$), with 37% of users describing the tangible aspect as acceptable, which aligns with their moderate satisfaction levels. Reliability also appears to be connected to user satisfaction ($p=0.000$), with 42% rating reliability as acceptable and feeling average with their experience. Responsiveness also seems to play a role in user satisfaction ($p=0.019$), with 40% reporting acceptable responsiveness and feeling moderately satisfied. The empathy dimension is certainly linked to satisfaction ($p=0.00$): 40% of users felt empathy was merely average, which aligns with their moderate satisfaction; the same is true for security ($p=0.00$), with 44% reporting average security and feeling moderately satisfied. In **conclusion**, it was determined that there is a positive correlation between the quality of care and user satisfaction ($p=0.001$) with a Spearman's Rho coefficient of 0.599.

Keywords: Attention, quality, service, planning, users.



INTRODUCCIÓN

Se refiere a las variables como a los conocimientos del usuario y del profesional, que conduce al placer del primero como resultado final. La calidad se define como tienen la percepción los usuarios o pacientes del trato dispensado por el personal sanitario. La revisión bibliográfica revela que la atención con empatía, compasiva (1).

Existe un plan concreto en marcha para mejorar la calidad de la atención médica de forma que se ajuste a las necesidades reales de los pacientes, manteniendo la equidad y la optimización. Sin embargo, en este momento, los pacientes parecen bastante decepcionados, ya que los servicios de salud no cumplen con sus expectativas, así como con los suministros escasos, la cobertura a nivel nacional inadecuada y otros problemas que les impide recibir la atención que requieren.

En consecuencia, el presente estudio se encuentra estructurado en los siguientes capítulos: I representado por la problemática actual; capítulo II se organiza por como: antecedentes en diversos contextos; capítulo III menciona como la metodología; capítulo IV los resultados, así como la discusión respectiva. Finalmente se hallan como la conclusión, así misma recomendación, seguidamente de las referencias bibliográficas finalmente los anexos respectivos.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad en el contexto de la salud es una noción que pretende reducir los riesgos sanitarios y aumentar las expectativas para los pacientes de los centros médicos. Implantar una herramienta de gestión de los servicios sanitarios es crucial, y está claro que la globalización provoca cambios importantes en los sistemas sanitarios que benefician al público en general (2).

El grado de satisfacción de un paciente, es un indicador de hasta qué punto el sistema sanitario satisface sus necesidades, representa su percepción subjetiva de si se han cumplido o no sus expectativas (3).

El tema de la calidad de los servicios no hace más que cobrar importancia porque el proceso global que incluye la prestación de un servicio pretende mantener un nivel de calidad además de realizar las cosas bien. Contrariamente a la noción anterior de que la calidad era costosa, ahora se reconoce que mantener un servicio de alta calidad es beneficioso a largo plazo y reduce los costes (1).

La Organización Mundial de la Salud estima que la atención médica deficiente y de mala calidad en los países de ingresos bajos y medios causa entre 5,7 y 8,4 millones de muertes al año. Esto representa



aproximadamente el 15 % de todas las muertes en estos países, y si bien algunas muertes están relacionadas con la calidad de la atención, el resto parecen deberse a un sistema de salud deficiente (4).

En Paraguay revelaron que la calidad de vida fue buena (73,8%) y regular o mala (26,2%), además que el 75.50% de usuarias estaban insatisfechas y presentaron una regular y mala calidad de vida; por otro lado, el 47.80% estaban insatisfechos y reflejaron una buena calidad de vida (5).

Según una encuesta realizada en Perú, el 51,6% de los encuestados estaban satisfechos con la seguridad, el 53% con la empatía, el 43,6% con los aspectos tangibles, el 77% con la fiabilidad y el 23% insatisfechos (6).

En una línea similar, el 68,2% de los encuestados declararon satisfechos o muy satisfechos con la información recibida, el 20,4% se declararon neutrales y sólo el 11,4% se declararon poco o nada satisfechos. En general, 58,8% de los encuestados se manifestó satisfecho o muy satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido, frente a 24,0% que se manifestó neutral y 17,2% que se manifestó poco o nada satisfecho (7).

Determinaron que el 63,3% de los usuarios estaban satisfechos con su experiencia, pero el 36,7% no lo estaban del todo. Al parecer, el 51,7% consideró que el servicio era normal, el 45% lo consideró bastante bueno y solo el 3,3% lo rechazó (8).

En Juliaca, confirmó que el 56% de las personas se sentían generalmente satisfechas, mientras que el 44% restante se mostró insatisfecho. Al parecer, la dimensión de los aspectos tangibles obtuvo el mayor índice de satisfacción, con un 67,67%, registró el mayor porcentaje de insatisfacción, alcanzando el 50,53%. (9).

Los gerentes y el personal que trabaja en el sector sanitario están comprendiendo que mejorar la calidad de los servicios sanitarios es fundamental si pretenden lograr un progreso real en la salud de la población y, al mismo tiempo, sacar el máximo provecho de los recursos disponibles. También, la multitud notó que el Centro de Salud Chejoña ofrece servicios de planificación familiar, pero expresaron abiertamente: "El servicio fue muy lento, no me tratan bien". Debido a estas quejas, surgieron las siguientes preguntas de investigación:

Formulación del problema

1.1.1. Problema general

PG.- ¿Cuál es la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno, 2024?

1.1.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la asociación entre la tangibilidad (personal capacitado, ambientes apropiados y materiales disponibles) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña?

PE2. ¿Cuál es la asociación entre la fiabilidad (respeto de horario, información clara y disponibilidad) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña?

PE3. ¿Cuál es la asociación entre la capacidad de respuesta (atención rápida y consultas absueltas) y la satisfacción de las usuarias que



acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña?

PE4. ¿Cuál es la asociación entre la seguridad (conocimiento, tiempo necesario y confianza) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña?

PE5. ¿Cuál es la asociación entre la empatía (amabilidad, paciencia e información clara) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña?

PE6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña?

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.2.1. Justificación teórica

Comprender la satisfacción del usuario y la calidad de la atención puede ayudar a mejorar no sólo la oferta del servicio, sino también la calidad de la atención prestada al individuo.

La revisión teórica sirve de referencia para futuras investigaciones sobre el mismo y temas afines, además de apoyar la argumentación del tema.

1.2.2. Justificación práctica

Los resultados confirman de forma fehaciente el respaldo científico a las decisiones tomadas por los funcionarios pertinentes, de modo que puedan brindar una atención sólida que mantenga satisfechos a los pacientes del centro de salud.

1.2.3. Justificación metodológica

La investigación tiene sentido, ya que se centró en un método que define con precisión los pasos del método científico, comenzando con la elección del enfoque, la profundidad del análisis, el tipo de estudio y el plan de acción, para luego seleccionar herramientas de investigación eficaces y confiables. Además, estos hallazgos servirán como punto de partida para estudios posteriores, utilizando las variables examinadas en este como base.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

OG. Determinar la calidad de atención asociada a la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1. Establecer si la tangibilidad (personal capacitado, ambientes apropiados y materiales disponibles) se asocia la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña.

OE2. Analizar si la fiabilidad (respeto de horario, información clara y disponibilidad) se asocia a la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña.

OE3. Identificar si la capacidad de respuesta (atención rápida y consultas absueltas) se asocia a la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña.

- OE4.** Determinar si la seguridad incluyendo el conocimiento de los usuarios, el tiempo invertido y su confianza en el servicio se relaciona con su nivel de satisfacción al usar el servicio de planificación familiar en el Centro de Salud Chejoña.
- OE5.** Analizar si la empatía como mostrar amabilidad, paciencia y brindar información clara a los usuarios influye en su satisfacción con dicho servicio.
- OE6.** Determinar con precisión el grado de satisfacción de los usuarios al utilizar el servicio de planificación familiar en este centro.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

- HG.** Existe asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno, 2024.

1.4.2. Hipótesis específicas

- HE1.** Existe asociación significativa entre tangibilidad (personal capacitado, ambientes apropiados y materiales disponibles) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno.
- HE2.** Existe asociación significativa entre fiabilidad (respeto de horario, información clara y disponibilidad) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno.



- HE3.** Existe asociación significativa entre capacidad de respuesta (atención rápida y consultas absueltas) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno.
- HE4.** Existe una relación importante entre factores de seguridad como el conocimiento, el tiempo dedicado y la confianza en el proceso, y el grado de satisfacción de las personas que utilizan el servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno.
- HE5.** Existe significativamente en la satisfacción de los usuarios del servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno.
- HE6.** La satisfacción general entre las personas que utilizan el servicio de planificación familiar del centro se sitúa en un nivel medio-bajo.

1.5. VARIABLES

Variable 1: Calidad de atención.

Variable 2: Satisfacción de las usuarias.

Definición conceptual de la variable

Variable 1: Calidad de atención.

Es la medida donde las poblaciones reciben ayuda del servicio sanitario para lograr los resultados de salud deseados. Conseguir cobertura es crucial y se logra con conocimientos respaldado como los datos (10).

Variable 2: Satisfacción de las usuarias.

La experiencia es una condición subjetiva y distinta que cada persona experimenta como resultado de intrincados procesos interpersonales e



intrapersonales. Las valoraciones personales no son más que un aspecto de esta experiencia; las interacciones sociales y las percepciones de grupo dentro de determinadas agrupaciones sociales también desempeñan un papel (11).

Definición operacional de la variable

Variable 1: Calidad de atención.

Para evaluarla se utilizó un cuestionario compuesto por cinco dimensiones.

Variable 2: Satisfacción de las usuarias.

Para evaluarla se empleó un cuestionario unidimensional.



1.6. OPERACIÓN DE VARIABLE

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
V1. VARIABLE INDEPENDIENTE Calidad de atención.	1.1. Tangibilidad.	1.1.1. Personal capacitado. 1.1.2. Ambientes apropiados. 1.1.3. Materiales disponibles.	Bueno (34 - 50) Regular (17 - 33) Deficiente (0 - 16)
	1.2. Fiabilidad.	1.2.1. Respeto de horario. 1.2.2. Información clara. 1.2.3. Disponibilidad.	Bueno (34 - 50) Regular (17 - 33) Deficiente (0 - 16)
	1.3. Capacidad de repuesta.	1.3.1. Atención rápida. 1.3.2. Consultas absueltas.	Bueno (34 - 50) Regular (17 - 33) Deficiente (0 - 16)
	1.4. Seguridad.	1.4.1. Conocimiento. 1.4.2. Tiempo necesario. 1.4.3. Confianza.	Bueno (34 - 50) Regular (17 - 33) Deficiente (0 - 16)
	1.5. Empatía.	1.5.1. Amabilidad. 1.5.2. Confianza. 1.5.3. Información clara.	Bueno (34 - 50) Regular (17 - 33) Deficiente (0 - 16)
V2. VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de los usuarios.	2.1. Tipo de satisfacción.	2.1.1. Humanística. 2.1.2. Tecnología - científica. 2.1.3. Entorno	Satisfecho [20-32] Moderadamente insatisfecha [11-21] Insatisfecho [0-10]



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacionales

Balón. (4) Un estudio titulado "Análisis del impacto de la calidad del servicio de salud en el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Francisco de Orellana en Guayaquil, 2022" se propuso determinar la fuerza del vínculo entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los usuarios externos. Se utilizó un método descriptivo y retrospectivo, con la participación de 384 usuarios, lo que resultó bastante sencillo. Se observó que el respeto a la privacidad del paciente influyó en la satisfacción de estos pacientes externos en lo que denominaron el aspecto humano de la atención médica ambulatoria, y la mayoría de los pacientes calificaron honestamente esta área como insatisfactoria. La gran mayoría de los clientes expresaron su insatisfacción con el aspecto técnico-científico de la calidad del servicio ambulatorio.

Real. (5) La investigación titulada "Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una unidad de salud familiar en Paraguay 2022" se propuso determinar con precisión el grado de satisfacción de los usuarios de planificación familiar y cómo valoraban la atención recibida. Para ello, los investigadores emplearon un método observacional y descriptivo bastante



estándar y reclutaron a 187 usuarios para el estudio. El resultado fue que la mayoría de las personas tenía una buena calidad de vida (73,8%), mientras que el 26,2% la percibía como regular o mala. Y aquí viene lo sorprendente: el 75,50% se manifestó insatisfecho y calificó su calidad de vida como regular o mala, pero curiosamente, el 47,80% también se mostró insatisfecho y consideró que su calidad de vida era buena.

Ruales. (12) El estudio titulado “Nivel de satisfacción y calidad de la atención en mujeres durante el parto y el posparto, atendidas en el Hospital Básico Antonio Ecuador 2023” se propuso analizar el grado de satisfacción de las mujeres y el tipo de atención recibida. Los investigadores emplearon un método cuantitativo, correlacional y no experimental, y obtuvieron respuestas de 76 mujeres. Los resultados arrojaron un nivel de significancia de 0.000, mientras que el 42% de las mujeres manifestó una satisfacción moderada y otro 42% consideró la calidad general en un nivel intermedio.

Mashal et al. (13) La investigación titulada “Satisfacción de las mujeres con la calidad de los servicios de planificación familiar en centros de salud materno-infantil, Egipto 2022” se propuso determinar la percepción de las mujeres sobre estos servicios en los centros de salud. Para ello, se utilizó un método descriptivo sencillo y se contó con la participación de 600 mujeres. Curiosamente, los resultados revelaron que, en general, las mujeres no estaban muy satisfechas con los servicios de planificación familiar, aunque consideraban que la atención en sí era buena. En definitiva, el personal brindó una atención lo suficientemente buena como para que las usuarias se sintieran satisfechas.



Onoja et al. (14) El estudio titulado "Calidad de los servicios de planificación familiar y satisfacción del cliente en centros de salud públicos y privados seleccionados de Nigeria 2020" se propuso analizar la calidad de los servicios de planificación familiar y el grado de satisfacción de los usuarios en los centros públicos. Se utilizó un método transversal con una muestra de 498 personas. Curiosamente, los resultados mostraron que el 73,1% de los pacientes en centros privados estaban satisfechos con los tiempos de espera y la calidad regular de los servicios públicos. En resumen, el estudio confirma que tanto la calidad como la satisfacción de los usuarios con los servicios de planificación familiar en los centros de salud públicos son elevadas.

2.1.2. Nacionales

Mego. (8) El estudio titulado "Nivel de satisfacción y calidad de la atención entre usuarios de la clínica de planificación familiar del Centro de Salud La Tinguña, Ica, 2024" se propuso determinar el grado de satisfacción de las personas y el tipo de atención recibida en la clínica. Se utilizó un método cuantitativo bastante estándar, se aplicó y se omitieron experimentos, realizando un seguimiento a 60 usuarios. Los resultados confirman que el 63.3% de los participantes se sentían satisfechos, pero el 36.7% no lo estaban tanto. Al parecer, el 51.7% consideró que la calidad era regular, el 45% la consideró buena y solo el 3.3% la calificó de deficiente.

Cahuana. (15) El estudio "Calidad de la atención y satisfacción de las usuarias en el servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura en Ica, 2023" se diseñó para determinar cómo se relaciona la calidad de la atención con la satisfacción de las usuarias en un centro de



salud. Se utilizó un método relacional, no experimental y transversal, y participaron 81 mujeres. Los resultados confirmaron que el 27,20% recibió buena atención y el 3,70% recibió mala atención. Curiosamente, en cuanto a la satisfacción, el 91,40% se mostró satisfecho, pero el 3,70% no lo estuvo en absoluto. En resumen, se encontró una sólida correlación, con un valor p de 0,000 y un coeficiente rho de 0,423.

Portales y Sandoval. (16) La investigación titulada "Calidad de la atención y satisfacción de las usuarias con los servicios de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote 2023" buscaba determinar cómo la calidad de la atención se relaciona con la satisfacción de las usuarias respecto a los servicios de planificación familiar. Se utilizó un método relacional, no experimental y centrado en datos cuantitativos, con una muestra de 123 participantes. El 99.2% de las usuarias consideró que la atención fue buena, mientras que aproximadamente el 8% la calificó como regular. Curiosamente, al preguntarles sobre su satisfacción, el 70.7% de las encuestadas se declararon satisfechas, y el 29.3% afirmaron estar muy satisfechas. En conclusión, ambas variables se relacionan evidenciado con un valor $p = 0,000$.

Campos y Choque. (17) La investigación titulada "Calidad de la atención y nivel de satisfacción con la planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica 2022" tiene como objetivo determinar si la calidad de la atención está relacionada con los niveles de satisfacción con la planificación familiar. Emplearon una metodología cuantitativa, correlacional y no experimental; donde participaron 279 usuarias. El estudio reveló que el 73,1% de las mujeres consideraron

que la atención fue buena. Curiosamente, solo el 9,7% la consideró confiable; en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio, solo el 15,1% la consideró buena. Supongo que la seguridad fue un problema, ya que el 20,4% la consideró deficiente. La empatía obtuvo una calificación de buena por parte del 15,1%, mientras que los elementos tangibles alcanzaron una calificación aceptable por parte del 66,3%. En general, el 38,7% se mostró satisfecho, el 51,6% consideró que la atención fue aceptable y el 9,7% la consideró deficiente.

Soto. (18) El estudio titulado "Calidad de la atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del Centro Materno-Infantil César López Silva, Lima 2023" se propuso averiguar si la calidad de la atención realmente guarda relación con el grado de satisfacción de las usuarias. Para ello, se utilizó un método transversal y correlacional, con la participación de setenta mujeres para obtener datos reales. Resultados: Los puntajes de satisfacción fueron significativos: confiabilidad (0.000 y $r=0.656$), capacidad de respuesta (0.000 y $r=0.722$), seguridad (0.000 y $r=0.744$), empatía (0.000 y $r=0.689$) y aspectos tangibles (0.000 y $r=0.653$). Al parecer, los investigadores encontraron una relación entre ambas variables.

Leyva. (19) El estudio titulado "Calidad de la atención y satisfacción en los servicios de planificación familiar mediante telemonitorización en un centro de salud de Cañete, 2022" se propuso averiguar cómo se relaciona la calidad de la atención con la satisfacción del paciente. Se utilizó un enfoque cuantitativo correlacional y descriptivo para obtener respuestas. Participaron cincuenta y siete personas. El 58% afirmó haber recibido una atención de nivel medio y el 54% expresó una satisfacción media. Además, la calidad de



la atención se relacionó con la confiabilidad (0.139), la capacidad de respuesta (0.044), la seguridad (0.135), la empatía (0.261) y la tangibilidad (0.136). En definitiva, ambos factores mostraron una profunda conexión (0.365).

Apolinario (20) El estudio titulado "Calidad de la atención y satisfacción de las usuarias en el servicio de obstetricia de una institución de salud en Lima, 2022" el estudio se propuso determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Para ello, se utilizó un método transversal no experimental, reclutando a 113 mujeres. ¿Los resultados? Demuestran claramente que existe una conexión directa entre la calidad de la atención y la satisfacción ($p=0,000$ y $r=0,882$). Además, los elementos tangibles se relacionan estrechamente con la satisfacción ($p=0,000$ y $r=0,808$), y la confiabilidad también parece estar bastante relacionada ($p=0,000$ y $r=0,709$). La capacidad de respuesta mostró una conexión sólida ($p=0,000$ y $r=0,671$). Aparentemente, la seguridad fue importante en cierta medida ($p=0,000$ y $r=0,774$), y la empatía destacó notablemente ($p=0,000$ y $r=0,803$).

Palacios. (21) El objetivo principal del estudio "Calidad de la atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud en Abancay, 2022" fue determinar si existe una relación entre la calidad de la atención y la satisfacción. Se utilizó un método correlacional básico, ni experimental ni longitudinal, con una muestra de 54 mujeres. Los datos revelan una sólida relación entre ambos factores ($p=0,000$ y $r=0,606$). Se observó que varios aspectos se correlacionaban con la satisfacción: fiabilidad (0,000 y $r=0,519$), capacidad de respuesta (0,000 y $r=0,542$),



seguridad (0,000 y $r=0,462$), empatía (0,000 y $r=0,540$) y aspectos tangibles ($p=0,001$ y $r=0,455$).

Barrios y Cachique. (22) La investigación titulada "Calidad de la atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello en Chosica, 2019" analizó la percepción de las usuarias sobre el servicio de obstetricia. Mediante un enfoque observacional transversal y correlacional, el equipo entrevistó a 418 mujeres. Los datos confirman la relación entre la satisfacción y la fiabilidad percibida ($p < 0,01$). La investigación muestra que la satisfacción y la capacidad de respuesta percibida están relacionadas ($p < 0,01$) y, aparentemente, la satisfacción también se relaciona con la capacidad de respuesta percibida ($p < 0,01$). Además, existe una relación entre la satisfacción y la capacidad de respuesta tangible ($p < 0,01$), y, para mayor claridad, la satisfacción también coincide con la capacidad de respuesta tangible ($p < 0,01$).

Ccencho. (23) La investigación titulada "Calidad de la atención y satisfacción de las usuarias con los servicios de planificación familiar en el Centro de Salud del Distrito de Huando, Lima 2021" se propuso determinar si existe una relación real entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de las personas con los servicios de planificación familiar. Para obtener estos resultados, se optó por un estudio transversal sencillo y directo, con la participación de 120 personas. Los resultados mostraron una correlación del 91,7% entre el nivel de atención y la satisfacción de las usuarias. La fiabilidad y la satisfacción se movieron básicamente al unísono, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,01, y se puede observar esta misma correlación en lo que respecta a la capacidad de respuesta, la seguridad, la

empatía y los aspectos tangibles. En definitiva, los datos apuntan a una relación significativa entre las variables estudiadas.

2.1.3. Local

Ibérico y Choque. (9) “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de gineco-obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca 2021”, con la finalidad de conocer el nivel satisfacción de las usuarias atendidos en consultorios de gineco-obstetricia. Emplearon una metodología observacional, cualitativo y transversal; donde colaboraron 375 usuarios. Los resultados revelaron que, el 40% de usuarias reflejaron una satisfacción moderada y una regular calidad de atención. En conclusión, reflejaron una calidad y satisfacción media.

De acuerdo con **Condori (24)** este estudio busca determinar si existe una relación entre el conocimiento y la percepción que tienen las mujeres sobre el cáncer de cuello uterino en el área de planificación familiar del centro de salud I-3 Vallecito Puno durante 2023. Mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, se empleó un método no experimental y correlacional con una muestra de 45 mujeres. Para la recopilación de datos, se utilizó una encuesta de diez preguntas. Resultando el 45.2% tuvo una actitud indiferente, el 57.1% exhibió un conocimiento regular, Concluyendo una correlación entre las dos variables. Esta relación está respaldada por la significancia ($p = 0.000$, siendo menor que 0.05).

Mamani (25) el análisis detalla las vivencias de madres primerizas frente al servicio de salud pública en el Hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca 2021. Su metodología empleada fue de un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y carácter fenomenológico-interpretativo, entrevistando a 15



mujeres teniendo su primer hijo. Los hallazgos indican que la comunicación entre las madres y el personal médico, desde la perspectiva materna, fue frecuentemente vertical, impersonal y con señales de violencia. La relación con los aparatos médicos fue una vivencia incómoda, desagradable, dolorosa y traumática.

De acuerdo a **Calapuja (26)** El objetivo era determinar cómo las mujeres embarazadas evaluaban la calidad de la atención, qué deseaban y por qué sus valoraciones variaban según el nivel de atención, todo ello en función de su grado de satisfacción en el Hospital Carlos Monje Medrano de Juliaca. Para ello, se empleó un enfoque basado en datos cuantitativos para identificar patrones y describir la situación. Participaron 264 personas, y todas las mediciones se realizaron con la escala SERQUAL. Los investigadores trabajaron con un margen de error del 5 % y un nivel de confianza del 95 %. Curiosamente, los resultados apuntan a una percepción positiva de la calidad de la atención por parte de las participantes.

Cahuana (27), utilizando el modelo SERVQUAL para personas que visitaron las clínicas ambulatorias de ESSALUD-Juliaca en 2023. Parece que optaron por un enfoque analítico, descriptivo y transversal con un diseño no experimental, dando seguimiento a 365 pacientes, indican una relación positiva ($Rho = 0,538$) entre el grado de satisfacción de los pacientes y su percepción de la calidad de la atención. La confiabilidad y la capacidad de respuesta muestran una conexión positiva ($Rho = 0,409$), al igual que la seguridad ($Rho = 0,468$), y la empatía prácticamente confirma su propia correlación positiva ($Rho = 0,520$). Por lo tanto, en última instancia, el estudio deja muy claro que existe un vínculo entre estos elementos.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Calidad de atención

Implica satisfacer conscientemente las demandas en todos los sentidos (28).

Por tanto, la noción de aptitud de cada servicio sanitario que ofrecen soluciones apropiadas y suficientes que satisfagan las demandas y criterios sanitarios (29).

La atención se define como una calidad que pretende proporcionar y garantizar el mayor y más completo bienestar del usuario al sopesar los posibles beneficios y pérdidas relacionados con un proceso en todos sus componentes (30).

2.2.1.1. Tangibilidad

Las características físicas de las instalaciones, como su personal, suministros, maquinaria, infraestructura y materiales de comunicaciones (31).

Esto da a entender que hay que tener muchas cosas cerca, como recursos físicos, espacios que se sientan limpios y acogedores, equipo médico de calidad y cualquier otro suministro que se necesite. Prestar con detalles la atención, concretos puede mejorar considerablemente la experiencia y aumentar su satisfacción general con el tratamiento que recibe (32).

Su descripción tradicional se basa en la frase «lo que se puede tocar», que ofrece una imagen amplia de esta dimensión. Se refiere a las características físicas del entorno, como la infraestructura y el equipamiento físico, estas instalaciones se ubican en una zona que presta servicios de salud.

Sinceramente, la gente del sector no tiene una opinión muy favorable de este aspecto, ya que la mayoría opina que las herramientas no se utilizan correctamente; básicamente, ni siquiera se aplican los estándares adecuados (33).

2.2.1.2. Fiabilidad

Garantizar la capacidad de que el servicio prestado es coherente con lo que se ofrece, un conjunto de habilidades para reconocer y resolver los problemas que lo requieren y un deseo de comprensión y respuesta al cliente, entre otras cosas (34).

El objetivo es lograr la misma satisfacción para cada usuario que acceda a un servicio determinado, independientemente de quién lo gestione (35).

La confianza que un paciente deposita en un profesional sanitario exige una gran pericia y conocimiento, forjados por la forma en que el profesional ha actuado y hablado en el pasado y en el presente. Para cada paciente, el especialista debe conocer a fondo su estado y los posibles cambios que puedan producirse en el futuro. No debe haber restricciones a la hora de compartir hechos concretos con el paciente, por lo que el especialista debe revelar cada informe relevante de forma exhaustiva e inteligible (36).

2.2.1.3. Capacidad de respuesta

Este componente se refiere a la veracidad y seguridad que debe alcanzar un determinado servicio, particularmente por parte del profesional que lo ofrece y que tiene que mostrar empatía y confianza, conocimiento y ética al usuario a través de la atención que le brinda. Es importante que los profesionales sanitarios mantengan una imagen positiva durante la atención y que estén informados (29).



Trabajo eficaz/eficiente

Los resultados se consideran efectivos cuando se comparan con los objetivos establecidos, siempre y cuando estos se alineen con la visión general. La eficiencia se centra más en determinar cuánto esfuerzo se requiere para alcanzar esos objetivos, teniendo en cuenta el dinero, las horas y el uso inteligente de los recursos humanos y materiales (34).

Parece que la efectividad radica básicamente en la medida en que esos significados cobran vida. Y aquí está la clave: una organización alcanza la eficiencia cuando realmente pone en práctica todos sus significados y los convierte en realidad. Esto indica que la eficacia se representa en la realidad (37).

2.2.1.4. Seguridad

La seguridad consiste en garantizar la calidad de un servicio y su autenticidad, sobre todo en el profesional que lo ofrece, con confianza y una gran experiencia teórica y práctica. Es vital que el profesional sanitario sea agradable en sus actuaciones para ofrecer al usuario o paciente la seguridad adecuada, aumentando así la inclinación del paciente a participar en el proceso asistencial (34).

La seguridad es otro factor importante que determina la calidad del placer posparto. Las mujeres deben sentirse seguras y protegidas, tanto física como mentalmente. Esto incluye la creación de un entorno asistencial seguro, el establecimiento de directrices claras para prevenir y gestionar las dificultades, y la comunicación eficaz sobre el tratamiento y los procedimientos (38).



2.2.1.5. Empatía

Es, con mucho, el aspecto más importante de la calidad asistencial; Esto determina la predisposición de un paciente a recibir cuidados, ya que las personas se dejan llevar por las emociones buenas o malas constantemente. Por eso, supongo, el cuidador debe ser humano, comprensivo, empático, elocuente, amable y, sinceramente, quizás incluso un poco divertido (34).

Los profesionales de la salud necesitan una formación adecuada en empatía y una comprensión profunda de los difíciles momentos emocionales que atraviesan las mujeres en situaciones como esta (39).

Buen trato al paciente

La noción de tratar bien es fundamental para poder identificar tácticas eficaces en cada enseñanza como enfermera. En consecuencia, en este estudio se analizan las cualidades de los cuidados de enfermería que promueven el buen trato, así como las medidas específicas que deben adoptarse en la práctica profesional (40).

2.2.2. Satisfacción de las usuarias

La satisfacción del usuario es un signo de calidad fundamental para la legitimidad, fiabilidad y reputación del centro donde se ofrece (41).

La satisfacción de una necesidad se asocia a actividades que cumplen las perspectivas del usuario; en el entorno de la salud, considera la calidad como factor hacia el humanístico, el científico y el entorno. Cualquier profesional que trabaje en un servicio específico siempre busca ayudar a los pacientes,



de eso no hay duda. Claro, desarrollar habilidades no se limita solo a la tecnología; también debe incluir ciertos conocimientos éticos (42).

La satisfacción del usuario es un principal componente muy importante de una buena atención. Su utilidad radica sobre todo en detectar deficiencias en el servicio sanitario se toman medidas para subsanarlas, logrando mejor así cada expectativa y no del paciente sobre su apropiada atención sanitaria. Estos aspectos incluyen la actitud de los empleados, la interacción entre proveedores y usuarios, los accesos de los servicios, la tecnología, competencia (43).

Estas medidas debe ejecutarse de manera periódica, que exige conocer como las grandes líneas sobre atención y las características específicas que inciden en la perspectiva del usuario para que éste determine la calidad del servicio (44).

Una sólida relación profesional-cliente genera confianza y credibilidad, con indicadores importantes como el respeto, la discreción, la cortesía, la comprensión genuina y una buena sintonía. Cabe destacar que la comunicación, la escucha activa y la construcción de relaciones también son factores clave (45).

2.2.2.1. Humanística

También se conoce como: interpersonal; siendo una de las dimensiones menos conocidas, como importante y principal porque sirve de base a la bioética, médica; varios autores son considerados dentro de esta dimensión se centra en todo lo relacionado con el punto interpersonal, así como en los aspectos éticos, morales y cívicos (46).

2.2.2.2. Tecnología-científica

Un buen alumbrado, una ventilación muy óptima y la higiene, entre otras cosas. En la dimensión, hay una serie de preguntas y propiedades interactúan para proporcionar un mayor confort en la interacción con el paciente y el especialista sanitario (46).

2.2.2.3. Entorno

Este componente está relacionado con los conocimientos teóricos y prácticos del profesional de la salud, por lo que sus habilidades profesionales deben ser validadas con un título profesional. Uno de los retos más significativos en esta dimensión es la escasez de recursos humanos, o expertos, así como la falta de elementos requeridos adecuada hacia el paciente (46).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Entorno

Este componente está relacionado con los conocimientos teóricos y prácticos del profesional de la salud, por lo que sus habilidades profesionales deben ser validadas con un título profesional (46).

Humanística

No mucha gente habla de esta dimensión, pero sinceramente, supone un cambio radical, ya que constituye la base de la bioética médica (46).

Seguridad

La seguridad consiste en garantizar la calidad de un servicio y su autenticidad, sobre todo en el profesional que lo ofrece, con confianza y una gran experiencia teórica y práctica (34)



CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

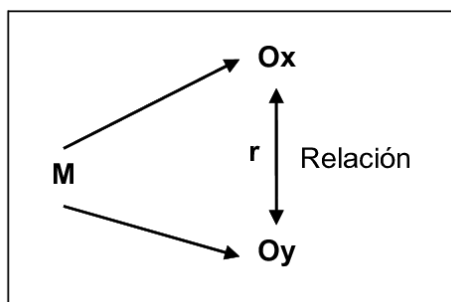
El diseño es no experimental de corte transversal. Este se caracterizó por no modificar en modo alguno las variables y se documentaron tal cual sucedieron (47).

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es de tipo básica; este tipo de investigación tiene el objeto de conocer mejor la información disponible sobre un fenómeno y conocer la relación que existe entre variables (48).

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación fue correlacional, Fernández y Baptista (29), indico que se enfoca en examinar la relación o asociación que existe entre dos o más variables dentro de un fenómeno determinado. Su propósito es identificar la magnitud y dirección de la relación, permitiendo comprender cómo se vinculan los factores estudiados sin manipularlos directamente. Expresado del modo siguiente:

FIGURA 1. CORRELACIÓN

Nota: Obtenido de Google

Donde:

M = Muestra.

O1 = Calidad de atención de las usuarias de planificación

O2 = Nivel de satisfacción

R = Correlación

3.4. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Es de método hipotético – deductivo, con enfoque cuantitativo. Se trata de inferir resultados a partir de un fenómeno (formular hipótesis) y poder demostrarlos o refutarlos (deducir). Además, como la información obtenida puede procesarse, los resultados pueden generalizarse, a diferencia de los cualitativos (49).

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

La población estuvo conformada por 196 usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno, información recolectada de febrero del 2025 a marzo del 2025.

3.5.2. Muestra

La muestra estaba compuesta por 131 personas, todas ellas usuarias del servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno, y fueron seleccionadas utilizando el formulario:

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

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra

N: Es el tamaño de la población.

Z: Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza)

e: Es la precisión o el error (5% de error)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

Cálculo de la muestra:

$$\frac{196 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (196 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$
$$n = 131$$

Muestreo

Se utilizaron el muestreo, probabilístico aleatorio para elegir la unidad de análisis, utilizando los criterios definidos a continuación:

Criterios de inclusión.

- Usuaris con una mayoría de edad.
- Usuaris que deseen participar de forma voluntaria en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Usuaris menores de edad.
- Usuaris que no rubrican el consentimiento informado.



3.6. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas

Variable 1: Encuesta

Variable 2: Encuesta

Las encuestas son un método excelente para recopilar y evaluar datos representativos. La encuesta utiliza métodos de investigación establecidos para caracterizar, pronosticar o explicar determinados rasgos de una población más amplia (50).

3.6.2. Instrumentos

Variable 1: Cuestionario

Variable 2: Cuestionario

Variable 1: “Cuestionario de calidad de atención de las usuarias de planificación”

Esta herramienta se divide en 25 ítems, distribuidos en cinco dimensiones, y presenta una escala tipo Likert que funciona así: D significa De acuerdo (2), ED significa En desacuerdo (1) y TED significa Totalmente en desacuerdo (0). Se suman todas las puntuaciones para obtener un resultado general para cada dimensión, lo que permite realizar un análisis cuantitativo.

Variable 2: “Cuestionario para evaluar el nivel satisfacción”

Este instrumento está dividido en 16 ítems, con 3 dimensiones y una escala de calificación dicotómica: sí y no.

3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Recolección de datos

- Se solicitó la aprobación para que el proyecto pudiera comenzar.
- Tras obtenerla, el siguiente paso fue pedirle al director del centro de salud la autorización para recopilar información con herramientas y datos de investigación.
- Se programó una reunión con el responsable de obstetricia para coordinar y organizar entrevistas.

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.8.1. Validación

Respecto a la validez ambos instrumentos lo sometieron a juicio de 4 expertos, quienes indicaron que eran adecuados para su aplicación (15), cabe indicar que el instrumento fue modificado en ciertos términos, para lo cual fue sometido a juicio de 3 expertos (Anexo 6).

3.8.2. Confiabilidad

En cuanto a la fiabilidad, ambas herramientas se probaron con quince mujeres. Los resultados mostraron que el coeficiente alfa de Cronbach para la calidad de la atención alcanzó un valor de 0,87, lo que la sitúa en un nivel excelente (15).

Procesamiento de datos

A continuación, los datos se exportaron al programa informático SPSS v.26, que se utilizó para analizarlos y demostrar de manera como tablas y estadísticas representadas en las figuras pertinentes, así como para comprendiendo las peculiaridades sobre los datos y elegir la mejor prueba estadísticamente obteniendo el contraste de las hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

TABLA 1. LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA-PUNO ESTÁ RELACIONADA CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN.

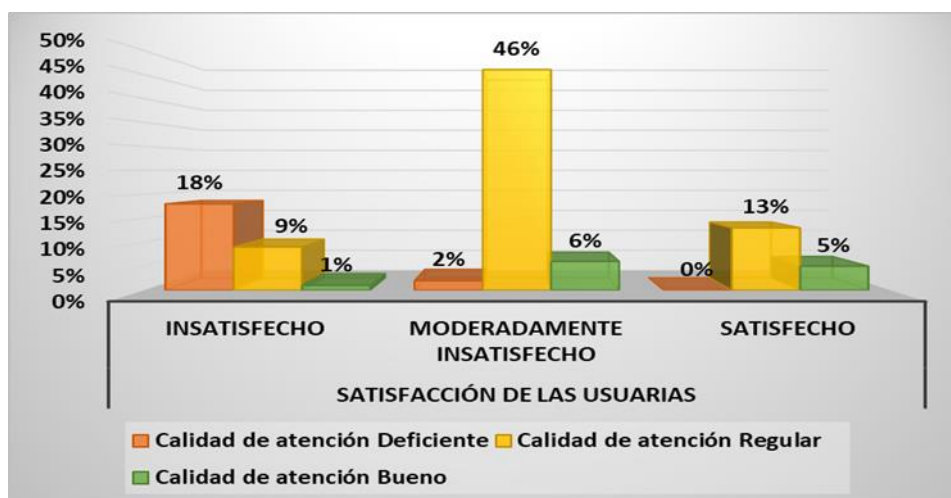
Calidad de atención	Satisfacción de las usuarias						Total	
	Moderadamente				Satisfecho			
	Insatisfecho		insatisfecho					
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	24	18	3	2	0	0	27	20
Regular	12	9	60	46	16	13	88	68
Bueno	1	1	8	6	7	5	16	12
Total	37	28	71	54	23	18	131	100

Fuente: Cuestionario.

Rho de Spearman= 0,599

p valor 0,000

FIGURA 1.



Fuente: Tabla N°1.

La tabla y la figura 1 confirman que, en cuanto a la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención, el 46 % la calificó de regular y se mostró insatisfecho. Asimismo, el 18 % consideró que la atención recibida fue deficiente y no quedó satisfecho. Curiosamente, el 13 % reportó una calidad de atención regular, pero se mostró satisfecho con el servicio.

Existe una sólida relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias, según un coeficiente de correlación de rangos de Spearman de 0,599, y el valor p de 0,000 lo confirma. Dado que la hipótesis nula no se cumple en este caso, esto sugiere con bastante claridad que la calidad de la atención está realmente ligada a la satisfacción de las usuarias con los servicios de planificación familiar en el Centro de Salud Chejoña-Puno en 2024.

Los resultados hallados son similares a la investigación de Ruales, A. (12), Resulta que alguien confirmó que existe un vínculo legítimo entre los niveles de satisfacción y la calidad de la atención, con un valor p de 0,000. En relación con esto, Cahuana (15) señala que la calidad de la atención se correlaciona directamente con la satisfacción de las personas respecto al servicio de planificación familiar, con un



valor p de 0,000 y un coeficiente Rho de 0,423. Asimismo, Mego sugiere la misma relación básica (8), encontró en su estudio que la satisfacción y la calidad de atención se relacionan con un Spearman de 0.569; también Portales y Sandoval (16), evidenciaron en su investigación que ambas variables se relacionan con un valor $p= 0,000$.

Además de ser un método subjetivo de evaluar la calidad de atención, la satisfacción también se ve afectada por el punto de vista único de cada persona, que puede influir en si cree o no que la atención que ha recibido ha sido suficiente. Otro componente de la calidad es evaluar en qué medida los posibles beneficios y gastos del proceso están equilibrados en todos sus elementos (24,41). Esto puede explicarse por el hecho de que los usuarios del Centro de Salud de Chejoña tienen una amplia gama de rasgos personales y sociodemográficos, familiaridad con el sistema sanitario, y muchos más, que podrían afectar a cómo perciben la calidad de atención que reciben.

TABLA 2. TANGIBILIDAD (PERSONAL CAPACITADO, AMBIENTES APROPIADOS Y MATERIALES DISPONIBLES) ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA-PUNO.

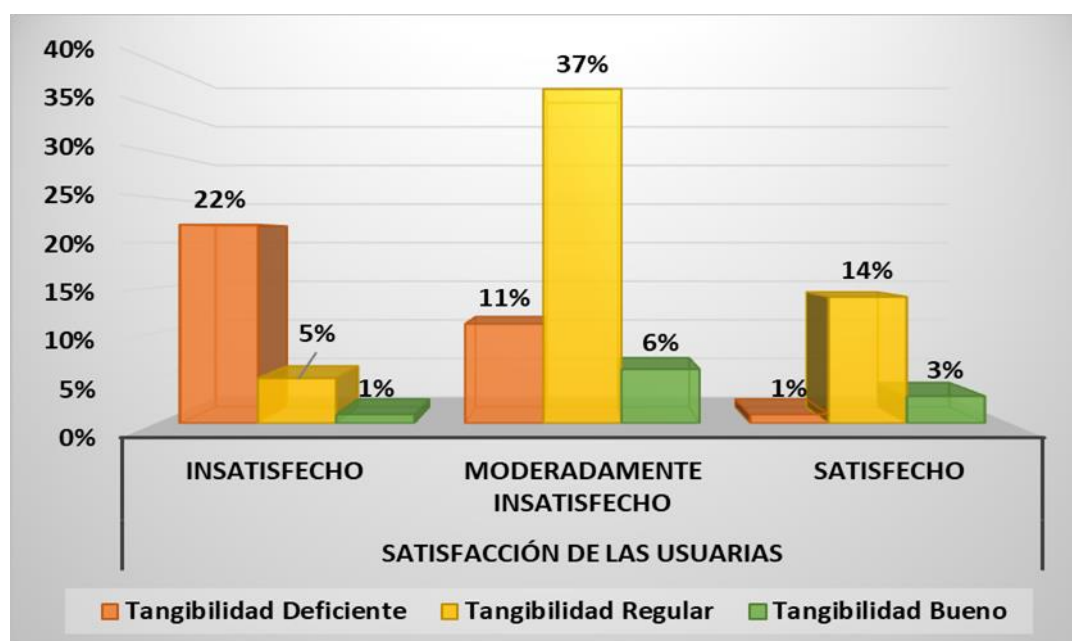
Tangibilidad	Satisfacción de las usuarias						Total	
	Moderadamente							
	Insatisfecho		insatisfecho		Satisfecho			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	30	22	14	11	1	1	45	34
Regular	6	5	49	37	18	14	73	56
Bueno	1	1	8	6	4	3	13	10
Total	37	28	71	54	23	18	131	100

Fuente: Cuestionario.

Rho de Spearman= 0,560

p valor 0,000

FIGURA 2.



Fuente: Tabla N°2.

La Tabla 2 aclara la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario: el 37 % de los usuarios afirmó que la calidad de la atención era regular y se sentían bastante insatisfechos. Observamos que el 22 % de los usuarios describió la atención como deficiente y no estaba satisfecho con lo recibido. Curiosamente, el 14 % afirmó que la calidad era regular, pero que, en realidad, se sentía satisfecho con la atención recibida.

Un coeficiente de correlación de Spearman de 0,560 confirma la fuerte relación positiva entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario, con un valor p de 0,000. Por lo tanto, podemos descartar la hipótesis nula y constatar una relación real entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario con el servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno en 2024.

Los resultados hallados son similares a la investigación de Soto (18), quien en su investigación encontró que la dimensión tangibilidad se asocia a la satisfacción ($p=0.000$ y $r=0.653$); de igual forma, Palacios (21) demostró que la satisfacción está ligada a los elementos tangibles, como lo demuestran los valores $p=0,001$ y $r=0,455$; asimismo Leyva (19), vislumbro en su estudio que los aspectos tangibles se asocian a la satisfacción (.136).

Las mujeres que reciben atención médica prestarían atención a detalles prácticos, como el aspecto exterior del edificio, su distribución y el equipo disponible, además de la facilidad de acceso y uso de las instalaciones, ya sea para realizarse pruebas, recibir tratamiento, mantenerse sanas o recuperarse (33).

La combinación de estos dos estudios y nuestros resultados apoya la idea de que obtener la satisfacción del paciente requiere una experiencia favorable en términos de elementos observables. Para aumentar la confianza e impulsar la felicidad de



los pacientes, las organizaciones sanitarias deben asegurarse de que estos aspectos estén a la altura de sus expectativas. En este sentido, las usuarias pueden haber determinado si el entorno era suficientemente higiénico, agradable o tal vez carecía de determinados equipos, todo lo cual podría haber repercutido negativamente.

TABLA 3. FIABILIDAD (RESPECTO DE HORARIO, INFORMACIÓN CLARA Y DISPONIBILIDAD) ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA-PUNO.

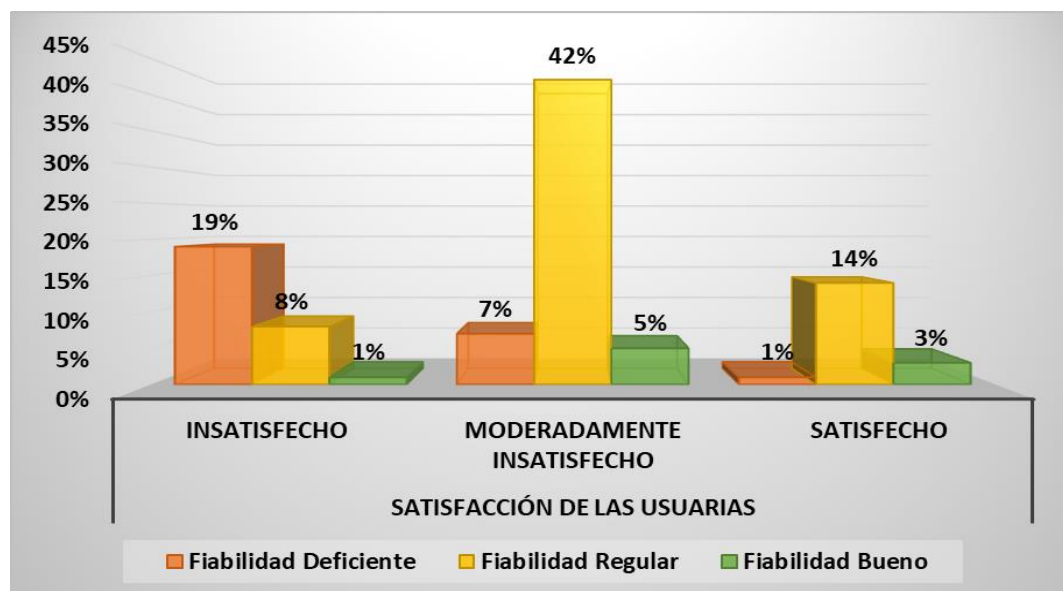
Fiabilidad	Satisfacción de las usuarias						Total	
	Moderadamente							
	Insatisfecho		insatisfecho		Satisfecho			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	26	19	9	7	1	1	36	27
Regular	10	8	55	42	18	14	83	64
Bueno	1	1	7	5	4	3	12	9
Total	37	28	71	54	23	18	131	100

Fuente: Cuestionario.

Rho de Spearman = 0,529

p valor 0,000

FIGURA 3.



Fuente: Tab. 3.

La tabla y la figura 3 resumen los resultados en cuanto a la fiabilidad de la atención: el 42 % de los usuarios afirmó que la calidad de la atención era regular y se sintieron algo decepcionados. En cuanto a la mala calidad, el 19 % mencionó haber recibido una atención deficiente y se mostró insatisfecho. Por otro lado, el 14 % recibió una atención regular y aun así se mostró satisfecho con el resultado.

Un coeficiente de correlación de Spearman de 0,529 confirma una relación positiva bastante sólida entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario, y con un valor p de 0,000, esta relación queda definitivamente establecida. Parece que debemos descartar la hipótesis nula, que sugiere que existe una conexión definitiva entre la fiabilidad y la percepción que tienen las personas sobre los servicios de planificación familiar en el Centro de Salud Chejoña-Puno en 2024.

Los resultados guardan relación con el estudio de Soto (18), quien encontró que la dimensión fiabilidad se asocia a la satisfacción ($p=0.000$ y $r=0.656$); de igual forma, Palacios (21) en su estudio halló que la dimensión fiabilidad se relaciona con la satisfacción evidenciado con un $p=0.000$ y $r=0.519$; asimismo Leyva (19), encontró en su estudio que la dimensión fiabilidad se asocian a la satisfacción (0.139).

Este factor es clave para la satisfacción de las mujeres, ya que la falta de confianza puede generar preocupación e incomodidad, lo que repercute negativamente en la experiencia de planificación familiar, especialmente si el personal no puede aclarar las inquietudes o dudas de cada usuaria (36).

La combinación de estos resultados implica que la fiabilidad puede estar intrínsecamente vinculada a una serie de facetas de la atención al paciente, en lugar de ser un elemento aislado. Los antecedentes hacen hincapié en varios aspectos de la atención que pueden acabar afectando a la percepción de la



fiabilidad del servicio, aunque nuestro estudio se centre específicamente en el vínculo entre satisfacción y fiabilidad. En este sentido, es posible que las mujeres no recibieran la información que esperaban o no resolvieron sus dudas e inquietudes; o que, cuando el personal realizó un procedimiento, no se les informara plenamente de lo que podían esperar, lo que pudo causarles malestar y dar lugar a una valoración media de la satisfacción.

TABLA 4. LA RAPIDEZ DE RESPUESTA (ATENCIÓN INMEDIATA Y RESPUESTAS A PREGUNTAS) ESTÁ RELACIONADA CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA-PUNO.

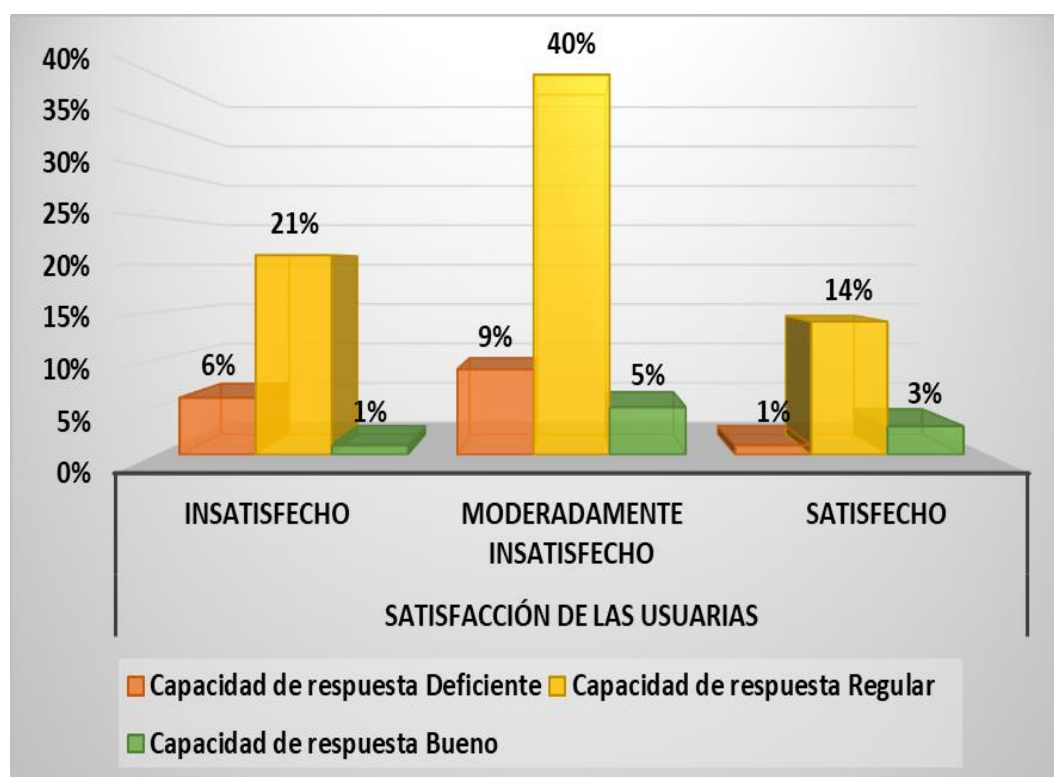
Capacidad de respuesta	Satisfacción de las usuarias						Total	
	Moderadamente							
	Insatisfecho		insatisfecho		Satisfecho			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	8	6	12	9	1	1	21	16
Regular	28	21	53	40	18	14	99	75
Bueno	1	1	6	5	4	3	11	9
Total	37	28	71	54	23	18	131	100

Fuente: Cuestionario.

Rho de Spearman= 0,204

p valor 0,019

FIGURA 4.



Fuente: Tabla N°4.

La tabla y la figura 4 confirman claramente los resultados sobre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario: el 40 % de los usuarios afirmó que la atención recibida era de calidad regular, pero no estaban del todo satisfechos. Otro 21 % de los usuarios calificó la calidad de la atención como regular, pero se mostró insatisfecho con lo recibido. Curiosamente, el 14 % consideró que la atención era regular, pero aun así terminó satisfecho.

Un valor p de 0,019 sugiere una relación débil pero positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, con una correlación de Spearman de 0,204. Aun así, parece que la hipótesis nula no se sostiene, lo que indica que sí existe algún vínculo entre la capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción del usuario en el departamento de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno en 2024.

Los datos hallados se asemejan a la investigación de Soto (18), quien encontró que la dimensión capacidad de respuesta se asocia a la satisfacción ($p=0.000$ y $r=0.722$); del mismo modo, Palacios (21) en su estudio halló que la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción evidenciado con un $p=0.000$ y $r=0.542$; también Leyva (19), encontró en su investigación que la dimensión capacidad de respuesta se asocian a la satisfacción (0.044).

En este caso, es probable que los usuarios se fijaran en si las responsabilidades se cumplían a tiempo, si el centro de salud estaba realmente cerca y lo fácil que les resultaba llegar hasta allí. Además, parecía importarles la actitud del personal y cómo los trataban (34).

Para identificar áreas de desarrollo y garantizar una experiencia satisfactoria al usuario, es crucial comprender las sutilezas y particularidades de cada entorno.



Nuestros resultados ponen de manifiesto la importancia de la capacidad de respuesta en la prestación de asistencia sanitaria y su incidencia en la satisfacción del paciente. Dar prioridad a este elemento puede ayudar a los centros sanitarios a ofrecer un mejor tratamiento y, en consecuencia, aumentar la satisfacción de los pacientes. La satisfacción de las usuarias se vislumbró como moderada, ya que parece que no se les atendió de inmediato, que el tiempo de espera fue superior a lo esperado y que no se resolvieron dudas y ciertas inquietudes.

TABLA 5. SEGURIDAD (CONOCIMIENTO, TIEMPO NECESARIO Y CONFIANZA) ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS.

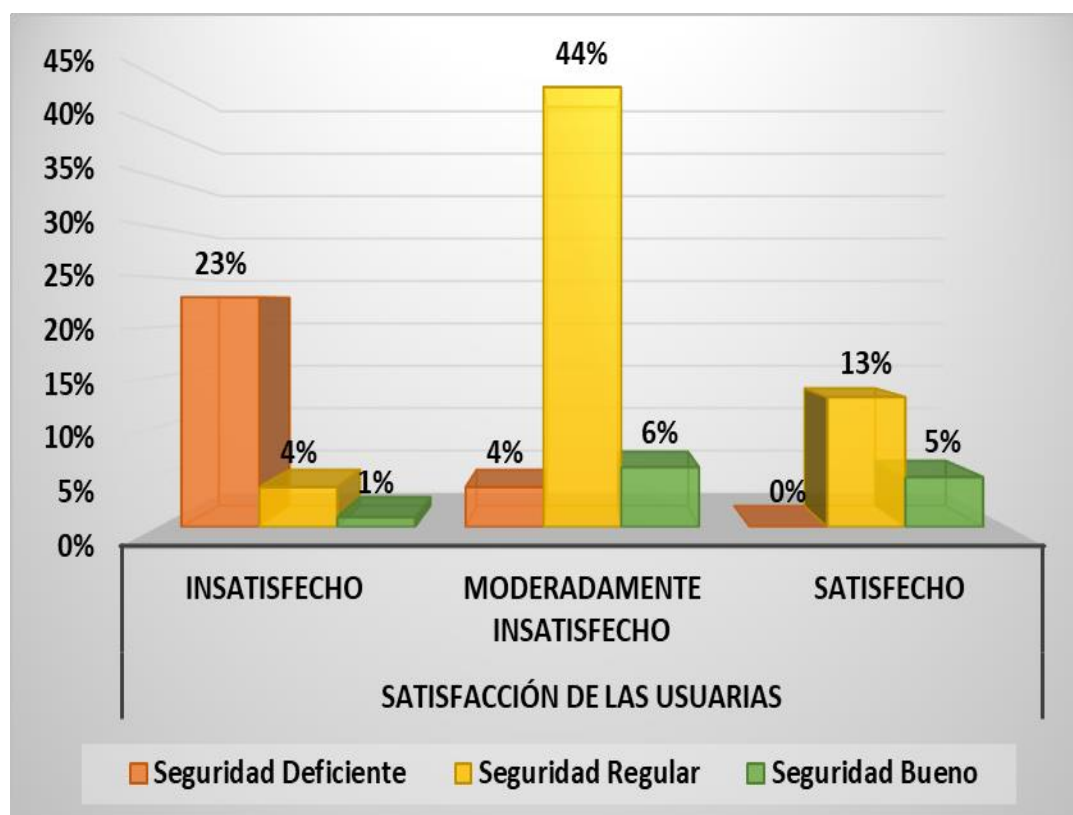
Seguridad	Satisfacción de las usuarias						Total	
	Moderadamente							
	Insatisfecho		insatisfecho		Satisfecho			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	31	23	5	4	0	0	36	27
Regular	5	4	58	44	16	13	79	61
Bueno	1	1	8	6	7	5	16	12
Total	37	28	71	54	23	18	131	100

Fuente: Cuestionario.

Rho de Spearman= 0,681

p valor 0,000

FIGURA 5.



Fuente: Tabla N°5.

La tabla y la figura 5 aclaran lo que sucede con el factor de seguridad vinculado a la satisfacción del usuario: el 44 % de las personas calificaron la calidad de la atención como regular y se sintieron moderadamente insatisfechas, el 23 % describieron la atención como deficiente y dijeron directamente que estaban insatisfechas, mientras que el 13 % calificaron la calidad como regular pero aun así se sintieron satisfechas con lo que recibieron.

Un coeficiente de correlación de Spearman de 0,681 confirma rotundamente que existe una relación positiva moderada entre los factores de seguridad y la satisfacción del usuario, con un valor p de 0,000. Parece que la hipótesis nula no se sostiene, lo que sugiere una posible relación entre la seguridad y el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno en 2024.

Los datos encontrados se asemejan a la investigación de Soto (18), quien encontró que la dimensión seguridad se asocia a la satisfacción ($p=0.000$ y $r=0.744$); del mismo modo, Palacios (21) en su estudio halló que la dimensión seguridad se relaciona con la satisfacción evidenciado con un $p=0.000$ y $r=0.462$; también Leyva (19), encontró en su investigación que la dimensión seguridad se asocian a la satisfacción (0.135).

En esta situación, las mujeres podrían haber comprendido que, una vez que contaran al personal del hospital sus problemas, podían contar con recibir una atención de primera clase, y probablemente se darían cuenta de si el personal que las atendía y el que no realmente se preocupaba por ellas (34).

Para que los usuarios tengan una experiencia agradable y satisfactoria, es preciso garantizar y mejorar la seguridad de los servicios sanitarios, ya se trate de la



intimidad, la integridad física o la precisión de los procedimientos médicos. La causa puede haber sido la percepción de las usuarias de que las dejaron solas durante un largo periodo de tiempo, de que la mayoría del personal mostró poco interés en resolver sus problemas y de que probablemente no se sintieron cómodas; estos factores pueden haber contribuido a su descontento o a que sea poco probable que sugieran el Centro de Salud a otras mujeres para su planificación familiar.

TABLA 6. EMPATÍA (AMABILIDAD, PACIENCIA E INFORMACIÓN CLARA) ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA-PUNO.

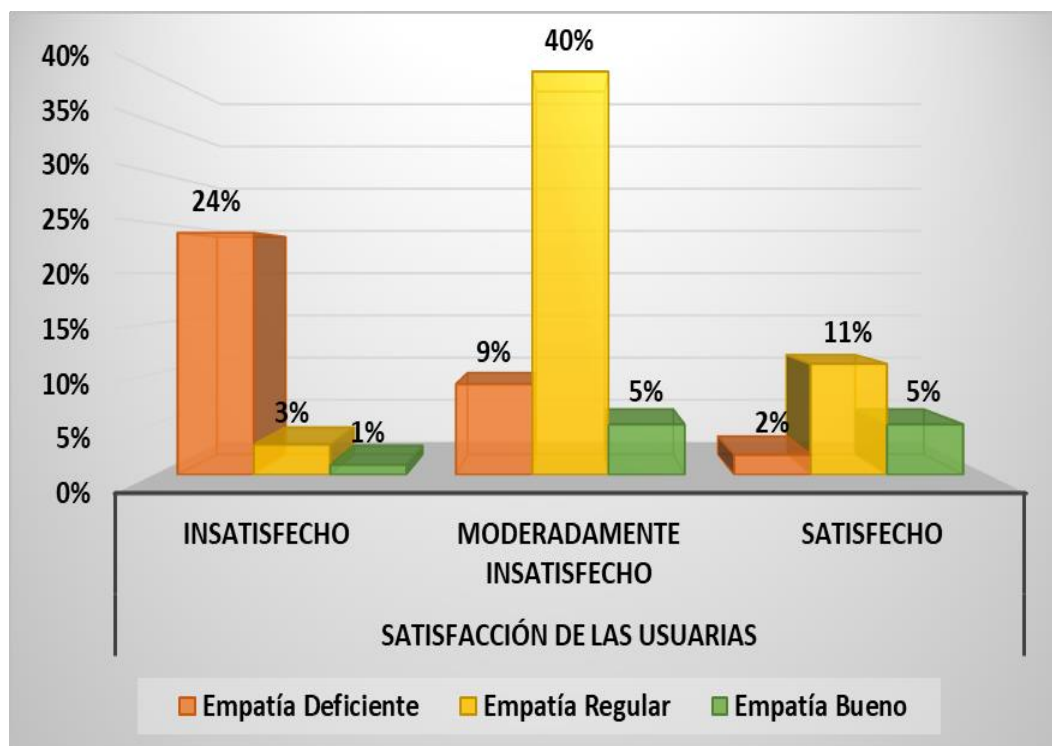
Empatía	Satisfacción de las usuarias						Total	
	Moderadamente							
	Insatisfecho		insatisfecho		Satisfecho		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Deficiente	32	24	12	9	3	2	47	35
Regular	4	3	52	40	14	11	70	54
Bueno	1	1	7	5	6	5	14	11
Total	37	28	71	54	23	18	131	100

Fuente: Cuestionario.

Rho de Spearman= 0,578

p valor 0,000

FIGURA 6.



Fuente: Tabla N°6.

La tabla y la figura 6 resumen los resultados en cuanto a la empatía en la satisfacción del usuario: el 40 % de los usuarios afirmó que la calidad de la atención era regular, pero se sentían algo insatisfechos. Curiosamente, el 24 % indicó que la calidad del servicio era deficiente y que no estaban nada contentos con la atención recibida. Aun así, el 11 % reportó una calidad regular, pero finalmente se mostró satisfecho con la atención brindada.

La extensión de empatía establece una fuerte correlación positiva de Spearman de 0,578 con la satisfacción del usuario, con un valor p de 0,000. En mi opinión, esto significa que probablemente se descarta la hipótesis nula, por lo que aparentemente existe un vínculo entre la empatía y el grado de satisfacción de las personas que utilizan el servicio de planificación familiar en el Centro de Salud Chejoña-Puno en 2024.

Los resultados encontrados guardan relación con la investigación de Soto (18), quien encontró que la dimensión empatía se asocia a la satisfacción ($p=0.000$ y $r=0.689$); del mismo modo, Palacios (21) en su estudio halló que la dimensión empatía se relaciona con la satisfacción evidenciado con un $p=0.000$ y $r=0.540$; también Leyva (19), encontró en su investigación que la dimensión empatía se asocian a la satisfacción (0.261).

Si las mujeres y el personal realmente quisieran congeniar y generar confianza y satisfacción con la atención recibida, se habría investigado si los trabajadores de la salud comprendían bien los sentimientos y experiencias de las mujeres cada vez que acudían a la clínica de planificación familiar (39).

Para ofrecer a los pacientes experiencias holísticas que no sólo satisfagan sus requisitos médicos, sino también sus necesidades emocionales y psicológicas, es



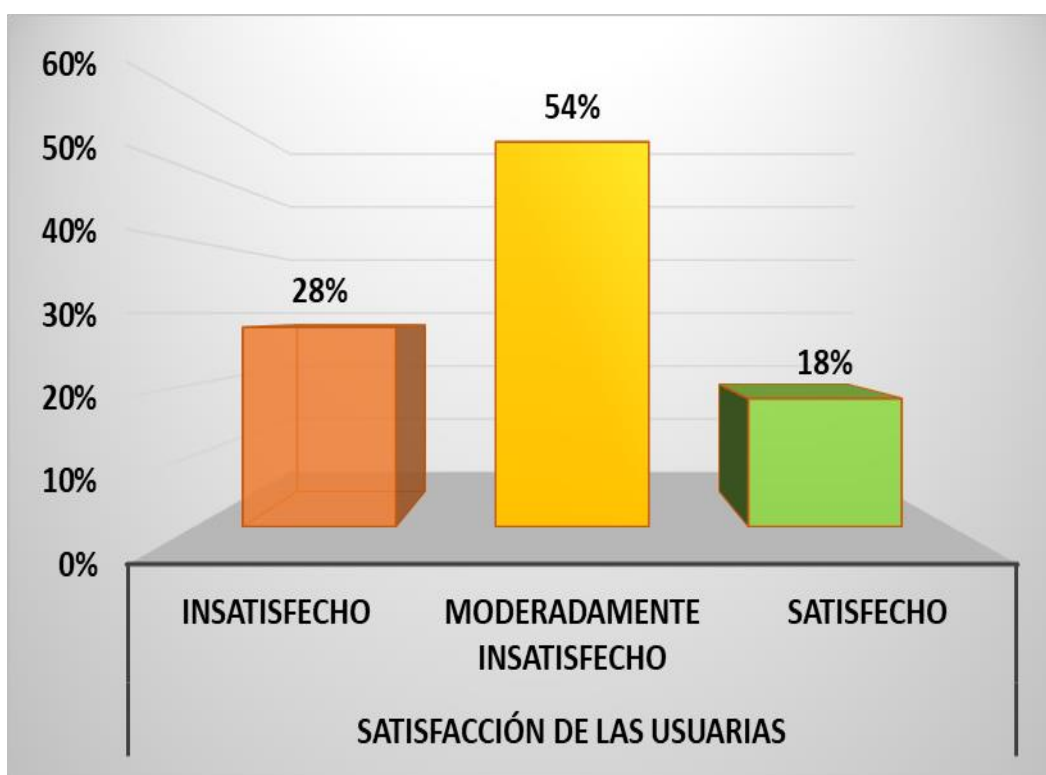
fundamental que las instituciones médicas reconozcan el impacto de estos aspectos y traten de mejorarlos. Por lo tanto, es posible que las mujeres interrogadas no estuvieran del todo contentas porque creyeran que no estaban recibiendo la atención adecuada, que el personal les estaba levantando la voz o que no eran conscientes de sus necesidades.

TABLA 7. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA-PUNO.

Satisfacción de las usuarias	N	%
Insatisfecho	37	28
Moderadamente insatisfecho	71	54
Satisfecho	23	18
Total	131	100

Fuente: Cuestionario.

FIGURA 7.



Fuente: Tabla N°7.

La tabla y figura 7, donde el 54% de ellas manifestaron estar moderadamente insatisfechas, el 28% insatisfechas y solo el 18% satisfechas.

Los resultados hallados guardan relación con el estudio de Iberico y Choque (9), quien tras su estudio encontraron que el mayor porcentaje de usuarias (40%) estaban moderadamente satisfechas; de igual forma, Leyva (19), evidencio en su estudio que el 54% de usuarias estaban en un nivel de satisfacción moderada. Sin embargo discrepan con Real (5), quien en su investigación encontró que la mayoría de las usuarias (47.80%) estaban insatisfechas; también Portales y Sandoval (16), encontraron en su estudio que el 70.7% de las usuarias indicaron estar satisfechas con la atención brindada.

Es importante recordar que el nivel de satisfacción que experimenten las puérperas es un factor clave para proporcionar una atención de calidad; a partir de estos resultados, es posible determinar si existen o no deficiencias en los servicios de salud e incluso señalar las áreas precisas en las que existen estos problemas (43). Esto podría explicarse por el hecho de que las usuarias y los profesionales de salud tienen perspectivas diferentes sobre el grado de satisfacción con la atención recibida.

En consecuencia, es posible mejorar la calidad del servicio para animar a las usuarias a buscar tratamiento en el Centro de Salud, ya sea para rehabilitación o promoción de la salud. (28). Según la percepción, se encuentra en un nivel moderado; los indicadores que recibieron las valoraciones más bajas fueron ambientes inadecuados, materiales poco disponibles, poca información, atención retrasada, falta de amabilidad y paciencia. En consecuencia, está claro que hay aspectos que deben mejorarse para mejorar la percepción de todo el personal.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Los investigadores descubrieron que cuanto mejor es la atención, más satisfechos están los usuarios ($p=0,001$), con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,599. Por lo tanto, parece que la hipótesis se confirma.

SEGUNDA: Se estableció que el 37% de usuarias manifiestan una tangibilidad regular y están moderadamente satisfechas, además existe correlación positiva entre la dimensión tangibilidad y satisfacción de las usuarias ($p=0.000$) con un coeficiente Rho de Spearman de 0,560. Tras ello, se puede indicar que se acepta la hipótesis planteada.

TERCERA: Se analizó que el 42% de usuarias manifiestan una fiabilidad regular y están moderadamente satisfechas, además existe correlación positiva entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las usuarias ($p=0.000$) con un coeficiente Rho de Spearman de 0,529. En consecuencia, se acepta la hipótesis planteada en el estudio.

CUARTA: Se identificó que el 40% de usuarias manifiestan una capacidad de respuesta regular y están moderadamente satisfechas, además existe correlación positiva entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias ($p=0.019$) con un coeficiente Rho de Spearman de 0,204. Este hallazgo nos permite aceptar la hipótesis de investigación.

QUINTA: Se estableció que el 40% de usuarias manifiestan una empatía regular y están moderadamente satisfechas, además existe correlación positiva entre la dimensión empatía y la satisfacción de las usuarias



($p=0.00$) con un coeficiente Rho de Spearman de 0,578. Lo que lleva aceptar la hipótesis planteada.

SEXTA: el 44% de los usuarios dijeron que su seguridad y satisfacción eran moderadas, y hubo una fuerte conexión entre seguridad y satisfacción ($p=0,00$) mostrada por un Rho de Spearman de 0,681. Por lo tanto, podemos aceptar la hipótesis.

SÉPTIMA: Se identificó que la satisfacción en las usuarias en el servicio de planificación familiar, fue moderadamente insatisfecho representado con un 54%.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Al Jefe del Centro de Salud de Chejoña-Puno, realizar revisiones periódicas de los procedimientos y la formación continua del personal, que podrían ser tácticas útiles con la finalidad de mejorar la calidad de atención y por ende la satisfacción de las usuarias.
- SEGUNDA:** A la jefa del servicio de obstetricia, debe de garantizar y mejorar la fiabilidad de los servicios, hay que poner en marcha mecanismos de control y retroalimentación. Las encuestas posteriores a la visita y la aplicación de procedimientos de atención normalizados son dos ejemplos de ello.
- TERCERA:** A la jefa del servicio de obstetricia, que incentive al personal sanitario a formarse en habilidades interpersonales, destacando el valor de la empatía en la atención al paciente. Reforzar la formación en este ámbito también puede implicar incorporar los comentarios de los pacientes sobre su experiencia.
- CUARTA:** A la jefa del servicio de obstetricia, asegurarse de que la infraestructura, el equipamiento y la presentación del personal reciban suficiente financiación y mantenimiento. Puede ser útil tener en cuenta iniciativas de desarrollo continuo que incorporen las aportaciones de los usuarios.
- QUINTA:** A la obstetra responsable de planificación familiar, dar prioridad a la formación del personal en gestión eficaz del tiempo y tratamiento rápido. Para responder a las necesidades de los usuarios con mayor rapidez y eficacia, piense en poner en marcha iniciativas de formación de pacientes o herramientas de programación de citas.



- SEXTA:** A las profesionales de obstetricia, mantener y mejorar los protocolos de seguridad para garantizar un entorno seguro para las interacciones del personal y las infraestructuras. Las certificaciones y evaluaciones de seguridad pueden ayudar a lograr este objetivo.
- SÉPTIMA:** A todo el personal técnico, ya que el nodo crucial en el proceso de tratamiento de la planificación familiar es el triaje, por lo que el personal debe establecer relaciones con los usuarios de antemano para garantizar la satisfacción de las mujeres.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Peralta O. Aspectos clínicos del puerperio. Inst Chil Med Reprod. 2018;1–7.
2. Zurita B. Calidad de la atención de la salud. Vol. 8. 2009.
3. García E, León E. Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. Vol. 13, Horizonte Sanitario. 2014. p. 148.
4. Balón D. Análisis de la incidencia de la calidad de los servicios de salud en el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Francisco de Orellana” de Guayaquil. 2022;
5. Real R. Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022. Rev salud publica del Paraguay. 2022;13(1):27–34.
6. Garayar S. Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención del Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos – 2018. 2018. p. 1–59.
7. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta de satisfacción del usuario 2022. Vol. Vol. 10, N. 2022.
8. Mego M. Nivel de satisfacción y la calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguña, Ica, 2023. Universidad Autónoma de Ica; 2024.
9. Iberico M, Choque C. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de gineco-obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021. 2021;1–73.
10. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la Atención. 22 de julio de 2021.
11. Velandia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev Gerenc y Salud. 2007;6(13):139–68.



12. Ruales A. Nivel de satisfacción y calidad de atención en mujeres de parto y posparto, atendidas en el Hospital Básico Antonio Ante, 2023. [Tesis para optar el Título de Magister en Salud Pública con mención en Enfermería Familiar y Comunitaria]. Ibarra: Universidad Tecnica del Norte.; 2024.
13. Mashal E, A El-Razek A, El-Rahman A, Ayoub G. Women's Satisfaction Regarding Quality of Family Planning Services at Maternal and Child Health Centers. *Menoufia Nurs J*. 2022;7(1):283–95.
14. Johnson A, Olaniyi F, Olaiya P, Olusola C, Iye C, Abu A. Quality of Family Planning Services and Client Satisfaction in Selected Private and Public Health Facilities in Nigeria. *J Middle East North Africa Sci*. 2020;6(09):36–41.
15. Cahuana T. Calidad de atención en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud La Angostura de Ica, 2023. Universidad Autónoma de Ica; 2024.
16. Portales S, Sandoval C. Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de Planificación Familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero – marzo 2023. Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2023.
17. Campos F, Choque C. Calidad de atención y grado de satisfacción de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022. Universidad Autónoma de Ica; 2023.
18. Soto M. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia, Centro Materno Infantil "César López Silva" Villa El Salvador 2022 - 2023. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración de Servicios de Salud]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2023.
19. Leyva D. Calidad de atención y satisfacción en el servicio de planificación



- familiar por telemonitoreo en un centro de salud de Cañete-2022. 2022.
20. Apolinario G. Calidad de atención y satisfacción de la usuaria en el servicio de obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022.
 21. Palacios N. Calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de obstetricia de un centro de salud Abancay - 2022. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022.
 22. Barrios J, Cachique S. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019. [Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gestión en Salud]. Lima: Universidad Norbert Wiene; 2021.
 23. Ccencho K. Calidad de atención y satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021. 2021.
 24. Condori E. Conocimiento y actitud sobre el cáncer del cuello uterino en mujeres atendidas en el Área de Planificación Familiar del Centro de Salud i-3 Vallecito Puno, 2023 [Internet]. Vol. 1, Universidad Privada San Carlos-Puno. Universidad Privada San Carlos; 2024. Available from: http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/842/Elva_Roxana_CONDORI_MAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 25. Mamani Y. Experiencias de madres primerizas frente al servicio de salud pública en el Hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca 2021 [Internet]. Universidad Nacional de Juliaca; 2022. Available from: <https://repositorio.unaj.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3152f163-3d43->



43e7-b32f-2d27b0c666d8/content

26. Calapuja M. Satisfacción de usuarias gestantes frente a la calidad de atención en el Hospital Carlos Monje Medrano Juliaca 2022. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2024.
27. Cahuana J. Calidad de atención relacionado al grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca 2023. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2024.
28. OMS. Servicios sanitarios de calidad. Organización Mundial de la Salud. 2020.
29. Coyago J. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. Universidad Central del Ecuador; 2014.
30. Suñol R. Calidad de atención sanitaria. 2016.
31. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Rev Perspect. 2014;(34):181–209.
32. Organización Mundial de la Salud. La OMS insta a ofrecer atención de calidad a las mujeres y los recién nacidos en las primeras semanas cruciales después del parto. OMS. 2022. p. 1–12.
33. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud N°113-MINSA/DGIEM.V.01. Infraestructura y equipamiento de los Establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención. 27 de Enero del 2015. 2015. p. 214.
34. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de



- medición. INNOVAR Rev Ciencias Adm y Soc. 2005;15(25):64–80.
35. Molina M. Expectativas y satisfacción de las mujeres ante el parto. Diseño y eficacia de una Intervención Educativa Como Elemento De Mejora. [Tesis para optar el grado de doctor]. Tarragona: Universidad Rovira I Virgili.; 2015.
 36. Baños J, Baquero J, Bátiz J, Callizo A, Casado M, Cerame Á, et al. Manual de la relación médico-paciente. Foro de la Profesión Médica Española. 2019. p. 91–142.
 37. Fernández M, Sánchez J. Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación. Diaz de Santos. 1997.
 38. Martín R. Importancia de los cuidados continuados de enfermería en el puerperio. [Tesis para optar el grado en Enfermería]. Madrid: Universidad Autonoma de Madrid.; 2017.
 39. Mayo G, Quijano E, Ponce D, Ticse R. Utilización de la escala de empatía médica de Jefferson en Residentes que realizan su especialización en un hospital peruano. Artic Origuinal la UPCH. 2019;82(2):131–40.
 40. Dois A, Bravo P, Martínez A. El buen trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. Index de Enfermería. 2022;31(4):250–4.
 41. Rivera F, Asto S. Satisfacción de los ancianos mediante indicadores de calidad de atención en consulta ambulatoria del Hospital San José de Chincha de Abril a Septiembre del 2017. Universidad Autonoma de Ica; 2018.
 42. Condeña C. Calidad de Atención y Satisfacción de las usuarias en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud la Angostura, junio 2018. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
 43. Blazquez M, Muñoz K, Gutiérrez A, Siliceo M. Satisfacción del trato recibido



- durante el embarazo, parto y puerperio en un Hospital Público. Rev Salud Pública,. 2018;8:8–19.
44. Carrillo R, Magaña M, Rivas V, Sánchez L, Cruz A, Morales F. Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel Satisfaction with the quality of care in women in postpartum. Rev CONAMED. 2016;21(ISSN 2007-932X):15–20.
 45. Mori M. Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, en puérperas atendidas en servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, junio-julio 2017. Universidad Científica del Perú; 2017.
 46. Díaz J. Relación entre la calidad de atención y el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años en el Centro de Salud Huayucachi*, Huancayo 2019. Universidad Autónoma de ICA; 2020.
 47. Mousalli G. Métodos y diseño de investigación cuantitativa. 2015. p. 1–39.
 48. Hernandez R. Metodología de la investigación. 2003. p. 7.
 49. Roberto H. Metodologia de la investigacion. Vol. Sexta edic. Mexico; 2017. 126 p.
 50. Casas J, Repullo J, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Atención Primaria. 2003;31(8):527–38.



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

Archivo	Editar	Ver	Datos	Transformar	Analizar	Marketing directo	Gráficos	Utilidades	Ventana	Ayuda								
17:																		
	Edad	Sexo	LProcedencia	GInstrucción	v1	d1	d2	d3	d4	d5	v2	VAR1	DIM1	DIM2	DIM3	DIM4	DIM5	VAR2
1	27	F	URBANO	SECUNDARIA	24	6	3	3	6	6	10	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Insatisfecho
2	40	F	URBANO	SUPERIOR	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
3	24	F	URBANO	SUPERIOR	15	3	3	3	3	3	10	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Insatisfecho
4	32	F	URBANO	SECUNDARIA	37	6	5	10	10	6	28	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Satisfecho
5	30	F	URBANO	SUPERIOR	27	6	5	4	6	6	30	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Satisfecho
6	27	F	URBANO	SUPERIOR	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
7	22	F	URBANO	SUPERIOR	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
8	44	F	URBANO	SECUNDARIA	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
9	25	F	URBANO	SUPERIOR	42	10	10	4	9	9	30	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Satisfecho
10	20	F	URBANO	SUPERIOR	28	7	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
11	37	F	URBANO	SECUNDARIA	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
12	30	F	URBANO	SECUNDARIA	26	6	5	3	6	6	32	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Satisfecho
13	19	F	URBANO	SUPERIOR	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
14	34	F	URBANO	SECUNDARIA	26	6	5	3	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Moderada
15	26	F	URBANO	SUPERIOR	26	6	5	3	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Moderada
16	23	F	URBANO	SECUNDARIA	26	6	5	3	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Moderada
17	25	F	URBANO	SUPERIOR	26	6	5	3	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Moderada
18	40	F	URBANO	SECUNDARIA	26	6	5	3	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Moderada
19	38	F	URBANO	PRIMARIA	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
20	33	F	URBANO	SECUNDARIA	43	6	9	10	9	9	28	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Satisfecho
21	24	F	URBANO	SECUNDARIA	46	6	10	10	10	10	28	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Satisfecho
22	37	F	URBANO	SECUNDARIA	18	6	3	3	3	3	30	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Insatisfecho
23	28	F	URBANO	SUPERIOR	23	6	5	3	6	3	14	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Insatisfecho
24	24	F	URBANO	SECUNDARIA	18	1	5	3	6	3	14	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Moderada
25	44	F	URBANO	PRIMARIA	20	1	5	5	6	3	14	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Moderada
26	36	F	URBANO	SECUNDARIA	28	6	5	5	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
27	34	F	URBANO	SECUNDARIA	28	6	5	5	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
28	33	F	URBANO	SUPERIOR	21	1	5	3	6	6	14	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Moderada
29	32	F	URBANO	SECUNDARIA	21	1	5	3	6	6	14	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Moderada
30	27	F	URBANO	SUPERIOR	21	1	5	3	6	6	14	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Moderada
31	33	F	URBANO	SECUNDARIA	21	1	5	3	6	6	14	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Moderada
32	19	F	URBANO	SECUNDARIA	23	1	5	5	6	6	14	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
33	30	F	URBANO	SUPERIOR	23	1	5	5	6	6	14	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
34	47	F	URBANO	PRIMARIA	25	6	5	5	6	3	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Moderada
35	42	F	URBANO	SECUNDARIA	25	6	5	5	6	3	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Moderada
36	35	F	URBANO	SUPERIOR	23	6	3	5	6	3	14	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Moderada
37	44	F	URBANO	SECUNDARIA	23	6	3	5	6	3	14	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Moderada
38	25	F	URBANO	SECUNDARIA	23	6	3	5	6	3	14	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Moderada
39	20	F	URBANO	SECUNDARIA	18	1	3	5	6	3	26	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Satisfecho
40	34	F	URBANO	SECUNDARIA	25	6	5	5	6	3	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Moderada
41	22	F	URBANO	SUPERIOR	25	6	5	5	6	3	30	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Satisfecho
42	31	F	URBANO	SUPERIOR	23	6	3	5	6	3	14	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Moderada
43	37	F	URBANO	SECUNDARIA	25	6	5	5	6	3	28	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Satisfecho
44	41	F	URBANO	PRIMARIA	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
45	28	F	URBANO	SUPERIOR	27	6	5	4	6	6	30	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Satisfecho
46	23	F	URBANO	SECUNDARIA	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
47	17	F	URBANO	SECUNDARIA	27	6	5	4	6	6	30	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Satisfecho
48	29	F	URBANO	SUPERIOR	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
49	41	F	URBANO	SECUNDARIA	27	6	5	4	6	6	26	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Satisfecho
50	24	F	URBANO	SUPERIOR	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
51	32	F	URBANO	SECUNDARIA	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada
52	27	F	URBANO	SUPERIOR	27	6	5	4	6	6	28	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Satisfecho
53	33	F	URBANO	SECUNDARIA	27	6	5	4	6	6	10	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Insatisfecho



OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																			
17:																			
	Edad	Sexo	LProcedencia	GInstrucción	v1	d1	d2	d3	d4	d5	v2	VAR1	DIM1	DIM2	DIM3	DIM4	DIM5	VAR2	
106	35	F	URBANO	SUPERIOR	15	1	3	5	3	3	14	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Moderada...	
107	44	F	URBANO	SECUNDARIA	48	8	10	10	10	10	14	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Moderada...	
108	25	F	URBANO	SECUNDARIA	15	1	3	5	3	3	10	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Insatisfecho	
109	20	F	URBANO	SECUNDARIA	48	8	10	10	10	10	14	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Moderada...	
110	34	F	URBANO	SECUNDARIA	15	1	3	5	3	3	10	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Insatisfecho	
111	22	F	URBANO	SUPERIOR	15	1	3	5	3	3	10	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Insatisfecho	
112	31	F	URBANO	SUPERIOR	15	1	3	5	3	3	10	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Insatisfecho	
113	32	F	URBANO	SECUNDARIA	15	1	3	5	3	3	10	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Insatisfecho	
114	27	F	URBANO	SUPERIOR	15	1	3	5	3	3	10	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Insatisfecho	
115	33	F	URBANO	SECUNDARIA	15	1	3	5	3	3	10	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Insatisfecho	
116	19	F	URBANO	SECUNDARIA	15	1	3	5	3	3	10	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Insatisfecho	
117	30	F	URBANO	SUPERIOR	15	1	3	5	3	3	10	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Insatisfecho	
118	47	F	URBANO	PRIMARIA	26	5	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada...	
119	42	F	URBANO	SECUNDARIA	26	5	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada...	
120	35	F	URBANO	SUPERIOR	25	5	5	3	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Moderada...	
121	44	F	URBANO	SECUNDARIA	23	5	4	4	4	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada...	
122	25	F	URBANO	SECUNDARIA	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada...	
123	20	F	URBANO	SECUNDARIA	26	6	5	3	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Insatisfecho	
124	34	F	URBANO	SECUNDARIA	23	6	5	4	3	5	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Moderada...	
125	22	F	URBANO	SUPERIOR	26	5	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada...	
126	31	F	URBANO	SUPERIOR	25	6	4	4	5	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada...	
127	37	F	URBANO	SECUNDARIA	26	6	5	4	6	5	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada...	
128	41	F	URBANO	PRIMARIA	24	5	5	4	6	4	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada...	
129	28	F	URBANO	SUPERIOR	25	6	4	3	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Insatisfecho	
130	23	F	URBANO	SECUNDARIA	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada...	
131	17	F	URBANO	SECUNDARIA	27	6	5	4	6	6	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Moderada...	



ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA PUNO 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Cuál es la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno, 2024? Problema específico ¿Cuál es la asociación entre la tangibilidad (personal capacitado, ambientes apropiados y materiales disponibles) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña? ¿Cuál es la asociación entre la fiabilidad (respeto de horario, información clara y disponibilidad) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña? ¿Cuál es la asociación entre la capacidad de respuesta (atención rápida y consultas absueltas) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña? ¿Cuál es la asociación entre la seguridad (conocimiento,	Objetivo general Determinar la calidad de atención asociada a la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno, 2024. Objetivo específico Establecer si la tangibilidad (personal capacitado, ambientes apropiados y materiales disponibles) se asocia la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña. Analizar si la fiabilidad (respeto de horario, información clara y disponibilidad) se asocia a la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña. Identificar si la capacidad de respuesta (atención rápida y consultas absueltas) se asocia a la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña.	Hipótesis general Existe asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno, 2024. Hipótesis específico Existe asociación significativa entre tangibilidad (personal capacitado, ambientes apropiados y materiales disponibles) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno. Existe asociación significativa entre fiabilidad (respeto de horario, información clara y disponibilidad) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno. Existe asociación significativa entre capacidad de respuesta (atención rápida y consultas absueltas) y la satisfacción de las usuarias	Variable 1: Calidad de atención.	1.1 Tangibilidad 1.2 Fiabilidad 1.3 Capacidad de respuesta 1.4 Seguridad 1.5 Empatía	1.1.1. Personal capacitado. 1.1.2. Ambientes apropiados. 1.1.3. Materiales disponibles. 1.2.1. Respeto de horario. 1.2.2. Información clara. 1.2.3. Disponibilidad 1.3.1. Atención rápida. 1.3.2. Consultas absueltas. 1.4.1. Conocimiento. 1.4.2. Tiempo necesario. 1.4.3. Confianza. 1.5.1 Amabilidad. 1.5.2 Confianza. 1.5.3 Información clara.	Diseño de investigación: no experimental Tipo de investigación: Básica, de nivel relacional y de corte transversal. Método: Hipotético-deductivo Población: La población estuvo conformada por 196 usuarios que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno. Muestra: La muestra estuvo conformada por 131 usuarios que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario



tiempo necesario y confianza) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña? ¿Cuál es la asociación entre la empatía (amabilidad, paciencia e información clara) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña?	Establecer si la seguridad (conocimiento, tiempo necesario y confianza) se asocia a la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña. Establecer si la empatía (amabilidad, paciencia e información clara) se asocia a la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña. Identificar el nivel de satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña.	que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno. Existe asociación significativa entre seguridad (conocimiento, tiempo necesario y confianza) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno. Existe asociación significativa entre empatía (amabilidad, paciencia e información clara) y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno. El nivel de satisfacción es moderadamente insatisfecho en las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud Chejoña-Puno.	Variable 2: Satisfacción de las usuarias.	2.1. Humanística 2.2. Tecnología científica 2.3. Entorno	2.1.1. Respeto 2.1.2. Interés 2.1.3. Trato 2.1.4. Ética 2.2.1. Continuidad 2.2.2. Integralidad 2.3.1. Costos accesibles 2.3.2. Comodidad 2.3.3. Ambientación.	
--	--	---	--	---	--	--



ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Hola, mi nombre es DUNIA ADUVIRI CUTIPA egresada de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Actualmente me encuentro realizando un estudio denominado "CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA-PUNO, 2024." con el fin de obtener el título profesional de obstetricia y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración.

Debes saber que:

- ✓ Tu participación en este estudio es completamente Voluntaria y Confidencial, pues solo la investigadora tendrá acceso a esta información, por lo tanto, será protegida.
- ✓ La aplicación de la encuesta se realizará en un determinado tiempo.
- ✓ La aplicación de la encuesta se realizará a través de un cuestionario teniendo una duración de 10 a 15 minutos.
- ✓ Tu información será procesada, analizada y transferida siempre de manera confidencial.

Agradeciendo por anticipado tu participación.



ANEXO 4: INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**"CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION DE LAS USUARIAS DE PLANIFICACION"**

Indicaciones: Lea atentamente cada uno de los enunciados y marque la alternativa que crea conveniente con un aspa(X). Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas, responda con sinceridad de acuerdo a su criterio.

Escala de valoración:

D = De acuerdo (2), ED = En desacuerdo (1), TED = Totalmente en desacuerdo (0)

N°	ITEMS	ESCALA		
		D	ED	TED
TANGIBILIDAD				
1.	¿El servicio cuenta con instalaciones limpias y adecuada?			
2.	¿Considera usted que fue fácil ubicar al servicio de obstetricia?			
3.	¿Existen avisos publicitarios y señalizaciones que las orienten adecuadamente?			
4.	¿El profesional obstetra durante su atención conto con equipos disponibles y materiales necesarios?			
5.	¿Cómo percibe Ud. que el personal que elabora está capacitado para laborar eficientemente?			
FIABILIDAD				
6.	¿El personal del servicio de obstetricia cumple con los compromisos pactados con usted?			
7.	Cuando se ha presentado un inconveniente. ¿El personal muestra interés por resolver el problema?			
8.	¿El personal de salud cumple con los tiempos establecidos para darle solución a sus problemas?			
9.	¿Usted está satisfecho con el servicio que brinda el personal?			
10.	¿Usted se encuentra conforme con la información brindada por el personal del servicio de obstetricia?			
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
11.	¿Considera que el personal del servicio de obstetricia le informa con precisión cuando se lleva a cabo su consulta?			
12.	¿Cómo percibe Ud. que el personal muestra interés por contestar sus dudas o preguntas sobre algún procedimiento que se realizan dentro de la consulta en el servicio de obstetricia?			
13.	¿Considera Usted que el personal de obstetricia siempre está dispuesto a ayudarla?			
14.	¿Considera Usted que el personal de obstetricia está capacitado para prestar servicios de salud?			
15.	¿Considera Usted que el personal de obstetricia absuelve sus dudas durante algún procedimiento en su consulta?			
SEGURIDAD				
16.	¿Ud. percibe que el personal obstetra le trasmite confianza?			
17.	¿Cómo percibe Ud. al personal de obstetricia durante su atención respecto a su privacidad durante su consulta?			
18.	¿Cómo percibe Ud. que el tiempo que se brinda es el adecuado?			
19.	¿Le inspiran confianza los procedimientos utilizados por el personal de obstetricia?			
20.	¿Cree Usted que los horarios de atención establecidos son convenientes?			
EMPATIA				
21.	¿Considera que la obstetra que la atendió fue amable durante su consulta?			
22.	¿Considera que las Obstetras conocen sus necesidades específicas?			
23.	¿Cómo percibe Ud. el uso del lenguaje por parte de la obstetra durante su consulta?			
24.	¿Cómo percibe Ud. el trato de la obstetra durante su consulta o algún procedimiento?			
25.	¿Considera que la Obstetra se preocupa por los mejores intereses de sus usuarias?			

"CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL SATISFACCION"

Indicaciones: Lea atentamente cada uno de los enunciados y marque la alternativa que crea conveniente con un aspa (X). Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas, responda con sinceridad de acuerdo a su criterio.

Escala de valoración:

Si = 2 y No = 0

I. DATOS.

Edad: _____

Sexo: Femenino ☐Lugar de procedencia: Urbano ☐ Rural ☐

Grado de instrucción:

- a. Analfabeta
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Superior
- e. Posgrado

II. ÍTEMS

N°	Ítems	Escala	
		Si	No
Dimensión: Humanística			
1.	Está de acuerdo con la información recibida por el servicio de obstetricia durante su consulta.		
2.	La calidad de los servicios prestados fue adecuada.		
3.	Usted volvería a pedir otra consulta con la obstetra que la atendió anterior a su última consulta.		
4.	Encuentra diferencia en el servicio y atención del Centro de Salud a comparación de otro.		
5.	El tiempo de espera para su consulta fue la adecuada.		
6.	Usted recomendaría a otras usuarias para el servicio de obstetricia.		
Dimensión: Tecnología - Científica			
7.	El Centro de Salud cuenta con los equipos para su adecuada atención.		
8.	El personal obstetra cuenta con los equipos y materiales disponibles de los métodos anticonceptivos para su adecuada elección.		
9.	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios para las usuarias.		
10	El centro de salud conto con baños limpios para las usuarias.		
11	Usted ha observado mejoras en los materiales que se encuentra en el consultorio de obstetricia para las necesidades de las usuarias.		
Dimensión: Entorno			
12	Espera ser atendado sin diferencia en la relación a otras usuarias sin discriminación alguna.		
13	Espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.		
14	Espera que la personal obstetricia la trate con amabilidad, respeto y paciencia.		
15	Espera que el personal obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas durante su atención.		
16	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad.		



ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

VALIDACION DE INSTRUMENTO

TITULO DE TESIS: CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA
SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE
PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA PUNO 2024

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: LANCAPA MADUEÑO RUFINA

ESPECIALIDAD: OBSTETRA

COLEGIATURA: 24892

FECHA: 20-08-2025

CRITERIOS DE EVALUACION	PUNTAJE	TOTAL
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1	1
El instrumento propuesto corresponde a los objetivos propuestos en el estudio.	1	1
La estructura del instrumento es el adecuado.	1	1
Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	1	1
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1	1
Los ítems son claros y entendibles.	1	1
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	1	1
*se deben eliminar algunos ítems.		
Total		7

Se ha considerado:

De acuerdo = 1 (si)

En desacuerdo = 0 (no)

Rufina Lencapa Madueño
OBSTETRA
COP. 24892



VALIDACION DE INSTRUMENTO

TITULO DE TESIS: CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA
SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE
PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA PUNO 2024

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: PINEDA ZAMALLOA JULIZA K.

ESPECIALIDAD: OBSTETRA

COLEGIATURA: 18554

FECHA: 20-08-2025

CRITERIOS DE EVALUACION	PUNTAJE	TOTAL
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1	1
El instrumento propuesto corresponde a los objetivos propuestos en el estudio.	1	1
La estructura del instrumento es el adecuado.	1	1
Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	1	1
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1	1
Los ítems son claros y entendibles.	1	1
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	1	1
*se deben eliminar algunos ítems.		
Total		7

Se ha considerado:

De acuerdo = 1 (si)

En desacuerdo = 0 (no)

Juliza K. Pineda Zamalloa
OBSTETRA ESPECIALISTA
AUDITORA EN SALUD
COP 18554 RNE 1664-E.02



VALIDACION DE INSTRUMENTO

TITULO DE TESIS: CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA PUNO 2024

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: DIAZ MONZON EDITH

ESPECIALIDAD: OBSTETRA

COLEGIATURA: 23574

FECHA: 20-08-2025

CRITERIOS DE EVALUACION	PUNTAJE	TOTAL
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1	1
El instrumento propuesto corresponde a los objetivos propuestos en el estudio.	1	1
La estructura del instrumento es el adecuado.	1	1
Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	1	1
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1	1
Los ítems son claros y entendibles.	1	1
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	1	1
*se deben eliminar algunos ítems.		
Total		7

Se ha considerado:

De acuerdo = 1 (si)

En desacuerdo = 0 (no)


Edith Diaz Monzon
OBSTETRA
COR 23574
RED DE SALUD PUNO



ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN

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

Solicitud: ejecución de la investigación para la tesis.

OBST. EDITH DIAZ MONZON

JEFA DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA,
RED DE SALUD PUNO

YO, DUNIA ADUVIRI CUTIPA,
Identificado con DNI N°. 73638461,
con domicilio en jr. Zepita N° 179,
distrito Ilave, provincia el Collao,
departamento Puno, ante usted,
respetuosamente me presento y
expongo lo siguiente:

Que habiendo culminado la carrera de **OBSTETRICIA** en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, recurro ante usted y ruego se me acceda la autorización para efectuar el trabajo de estudio a los pacientes del servicio de planificación familiar correspondientes a la línea de investigación salud sexual y reproductiva, solicito el permiso para realizar la ejecución de mi investigación titulada "**CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA PUNO 2024.**"

PRO LO EXPUESTO,

Ruego a ud. Obstetra atender mi petición por ser justa y legal.

Puno 12 de febrero del 2024.

DUNIA ADUVIRI CUTIPA

DNI: 73638461

Edith Diaz Monzon
OBSTETRA
COR. 23574
RED DE SALUD PUNO

12/02/2024

Proveído favorable.



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 16/12/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DUNIA ADUVIRI CUTIPA

Dirección: Jr. Pumacahua N° 517

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73638461

Teléfono: 965607814

email: aduviricutipad@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____

email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional o Mención: OBSTETRICIA

Título o Grado Académico a optar: OBSTETRA

Asesor: Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐

Tesis ☒

Trabajo de Suficiencia Profesional ☐

Trabajo Académico ☐

CALIDAD DE ATENCIÓN ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CHEJOÑA-PUNO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Atención, calidad, servicio, planificación, usuarias.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o autor (es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☒ Internacional Nacional

☐ Nacional

Línea de investigación: **SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA - P06**

Firma de Autor



huella digital

16 de diciembre del 2025

Fecha