



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

**TESIS**

**“PERCEPCION DE LA CALIDAD Y NIVEL DE SATISFACCION DE LAS  
USUARIAS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN TIEMPOS DE COVID 19 -  
HUAMACHUCO, 2022”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA**

**AUTORES:**

**Bach. Huaranga Lozano, Leslie**

**Bach. Lopinta Valderrama, Estela**

**ASESOR**

**Mg. Jim Kelvin Solano Tacza**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Salud Sexual y Reproductiva**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedicamos a Dios, por ser nuestra fuente de vida e inspiración. A cada uno de nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio a lo largo de todos estos años de estudio.

Las autoras

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, por ser el eje gestor de que pueda lograr obtener mi título profesional.

Al Hospital Leoncio Prado - Huamachuco por el apoyo y las facilidades para el desarrollo de esta investigación.

A la Mg. Jim Kelvin Solano, quien nos ha guiado con paciencia y por su valioso aporte para nuestra investigación.

Las Autoras

## **PAGINA DEL JURADO**

.....

Presidenta Mg. Liz Miriam SUAREZ REYNOSO

.....

Secretario Mg. Esther Elisa GARCÍA CHAIÑA

.....

Vocal Mg. Jim Kelvin SOLANO TACZA

## DECLARATORIA DE AUNTENTICIDAD

Nosotros, Huaranga Lozano Leslie identificada con DNI 72038724 y Lopinta Valderrama Estela identificado con DNI 45211569, alumnos de pregrado de la UPH Franklin Roosevelt.

DECLARAMOS QUE:

1. El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del Título de Obstetras es original, siendo resultado de nuestro trabajo personal.
2. Declaramos que el trabajo de investigación que hemos realizado el presente año y que ponemos en consideración para evaluación; no fue presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.

Somos conscientes de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumimos cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada.

Asimismo, somos responsables ante la universidad o terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado.



---

Huaranga Lozano Leslie



---

Lopinta Valderrama Estela

## INDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PAGINA DEL JURADO .....	iv
DECLARATORIA DE AUNTENTICIDAD .....	v
INDICE.....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II.METODO.....	35
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	35
2.2 Operacionalizacion de Variables .....	36
2. 3 Población, muestra y muestreo .....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.5. Procedimiento: .....	40
2.6. Método de análisis de datos.....	40
2.7. Aspectos éticos: .....	41
III. RESULTADOS.....	42
IV. DISCUSIÓN .....	48
V. CONCLUSIONES .....	53
VI. RECOMENDACIONES .....	54
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>55</b>
ANEXOS .....	58

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia de las variables Percepción de la calidad y Nivel de satisfacción.....	42
Tabla 2. Prueba de Chi-Cuadrado Percepción de Calidad y Nivel de Satisfacción.....	42
Tabla 3. Frecuencia de Capacidad de Respuesta y Nivel de Satisfacción.....	43
Tabla 4. Pruebas de Chi-Cuadrado de Capacidad de Respuesta y Nivel de satisfacción .....	43
Tabla 5. Descriptivo de Empatía .....	44
Tabla 6. Prueba de Chi-Cuadrado de Empatía y Satisfacción.....	44
Tabla 7. Descriptivos de Seguridad.....	45
Tabla 8. Pruebas de Chi-Cuadrado de Seguridad y Nivel de satisfacción .....	45
Tabla 9. Descriptivos de Fiabilidad.....	46
Tabla 10. Pruebas de Chi-Cuadrado de Fiabilidad y Nivel de satisfacción .....	46
Tabla 11. Descriptivos de Aspectos tangibles .....	47
Tabla 12. Pruebas de Chi-Cuadrado de Aspectos Tangibles .....	47

## RESUMEN

Actualmente, la calidad del servicio que se brinda en los centros médicos está siendo pésima según la población. En el servicio de planificación familiar, se encarga de brindar a los usuarios diferentes métodos como alternativa de planificación para que puedan cuándo y cuántos hijos desean tener, lo que significa a una mejor calidad en el servicio brindado, el usuario regresa.

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.

**METODOLOGIA:** Estudio de tipo básica, nivel prospectivo, transversal y de nivel descriptivo (correlacional), Población conformada por 147 usuarias de Planificación Familiar atendidas en el Hospital Leoncio Prado. La técnica fue encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario.

**RESULTADOS:** La prueba descriptiva de Percepción de la Calidad indica que existe una percepción baja con un total de 31 casos (21.1%), un nivel de percepción regular de la calidad de 88 casos (59.9%) y 28 casos (19.0%) una buena percepción. En cuanto a la variable Nivel de Satisfacción, se tiene un total de 33 casos (22.4%) en que perciben al servicio como muy conforme; 43 casos (29.3%) nivel conforme; 46 casos (31.3%) con el nivel poco conforme y por último, solo 25 casos de nivel inconforme (17.0%).

**CONCLUSIONES:** Existe relación entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de Planificación Familiar en tiempos de Covid -19 en el Hospital Leoncio Prado -Huamachuco, 2022

**PALABRAS CLAVES:** Planificación Familia, Percepción de la Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción.



## **ABSTRACT**

Actually, the quality of service provided in the medical centers is being abysmal according to the population. In the family planning service, is in charge of providing users with different methods as a planning alternative so that they can when and how many children they wish to have, meaning better quality of service provided, user returns.

**OBJECTIVE:** Determinate the correlation between the perception of the quality of service and the level of satisfaction of patients treated in the family planning service during the Covid-19 period at the Leoncio Prado Hospital - Huamachuco, 2022.

**RESULTADOS:** The descriptive test of perception of quality indicates that there is a low perception with a total of 31 cases (21.1%), a regular level of perception of quality of 88 cases (59.9%) and 28 cases (19.0%) a good perception. Regarding the level of satisfaction variable, a total of 33 cases (22.4%) reported that they were very satisfied with the service; 43 cases (29.3%) reported that they were satisfied; 46 cases (31.3%) reported that they were poorly satisfied and finally, only 25 cases reported that they were unsatisfied (17.0%).

**CONCLUSIONS:** There is a correlation between the perception of the quality of service and the level of satisfaction of the users attended in the Family Planning service in times of Covid -19 in Leoncio Prado Hospital -Huamachuco, 2022.

**KEY WORDS:** Family Planning, Perception of Quality Service and Level of Satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la calidad con que se brinda la atención en los centros médicos está siendo pésimo según lo referido por la población que son atendidos en diferentes servicios de atención. En el servicio de planificación familiar el cual es el encargado de brindarles a las usuarias diferentes métodos como alternativa de planificación con el que puedan decidir en qué momento y que cantidad de hijos desean tener, se puede medir la calidad de atención que se le brinda a la usuaria es a través de la adherencia y el uso continua de los métodos anticonceptivos, es decir a mejor calidad de atención brindada la usuaria regresara en su cita programada.

Durante los últimos años se ha podido observar que la pandemia que azoto al Perú y al mundo entero pudo lograr que todos los establecimientos de salud colapsaran y que las consultas externas se mantuvieran cerradas por mucho tiempo, por lo que miles de usuarios se vieron afectados al no poder acceder a los métodos anticonceptivos, vulnerando su derecho a vivir y gozar de una salud sexual y reproductiva plena.

A pesar que muchos centros de salud han logrado la apertura de sus servicios y con ello están haciendo esfuerzos para mejorar la calidad de la atención en los servicios de planificación familiar, los usuarios continúan expresando su insatisfacción, lo cual se constituye en un problema de salud con efectos nocivos como embarazos no deseados, períodos intergenésicos breves, abortos y mayor número de hijos, perjudicando la salud de la madre y sus hijos.

Cabe preguntarse entonces cual es qué nivel de calidad en la atención que se brindan en los servicios de planificación familiar, desde el punto de vista de las usuarias luego de haber sido atendidas.

Puesto que la calidad de atención no solo es atender bien si no que reúne una serie de requisitos para que la usuaria se sienta satisfecha con la atención que recibió, entre los que se encuentran confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, por lo que las organizaciones internacionales y no gubernamentales, deben tomar medidas decisivas para evitar que las usuarias sigan apreciando una mala calidad en la atención que se les brinda.

Hoy en día es muy difícil lograr que las personas puedan sentirse satisfechas con la atención que se les brinda durante la época de pandemia, puesto que para muchos el tiempo que se les brinda es muy corto. En el servicio de planificación familiar se trata de brindarle a la usuaria la mejor atención ofreciéndole toda una gama de métodos anticonceptivos, para que se la usuaria quien pueda elegir el método que se ajuste más a sus necesidades o se adecue más a su estilo de vida y a la de su pareja. Con ello lo que se busca es que la usuaria se sienta feliz con la atención y continúe con el método elegido para evitar embarazos no deseados o infecciones de transmisión sexual. (1)

Así mismo se busca que la economía de las personas, así como las oportunidades que se les pueda presentar para que puedan obtener un mejor nivel socio – económico y más oportunidades para las mujeres tanto educativas como de autonomía puedan mejorar si utilizan un método anticonceptivo de manera constante. Sin embargo, se observa que una de las principales causas por las que las usuarias ya no vuelven para continuar con el método anticonceptivo se debe a que recibió una mala calidad de atención. Por tanto, es importante que el personal de salud pueda identificar el motivo por el que la usuaria no se siente cómoda en la atención, convirtiéndose esto en una barrera que impide que la usuaria regrese a otra atención, para poder buscar la mejor manera de solucionarlo. La calidad de atención no solo se enmarca en la atención que brinda el personal de salud, también está incluido los materiales e insumos que utiliza, así como la infraestructura del lugar donde se atiende, una mala calidad de atención en el servicio de planificación familiar trae consigo que existan un mayor número de mujeres con demanda insatisfecha y un aumento muy lento en cuanto las parejas protegidas, también se evidenciaría un incremento de embarazos no deseados los cuales podrían terminar en aborto y que ponen en riesgo la vida de las madres. (2)

Tal es así que, en un estudio en Etiopía, un país del África subsahariana se halló que el 22% de las usuarias con demanda insatisfechas se debe a una mala calidad de atención que recibió, en Perú según ENDES en el 2019, 47% de las usuarias que utilizaron un Mac en el primer año tuvieron una buena adherencia al método anticonceptivo y esto estuvo asociado a la buena calidad de atención que recibieron. Así también en el hospital Nacional arzobispo Loayza, se realizó un estudio encontrando que el 99% refirió que el tiempo que demora para ser atendida es la principal causa por la que no regresaría, el 13% por la atención directa del personal de salud, en general se puede percibir que existe una

buena calidad de atención en la dimensión interpersonal (96%) y en la dimensión técnica (98%) y en la dimensión infraestructura es mala (100%), la calidad es buena en 94 %. (3)

Conociendo entonces lo importante que es la calidad de atención durante la prestación de servicios de salud en cuanto a la planificación familiar, salud sexual y reproductiva, es necesario que se valore constantemente la calidad de los servicios que se ofrece para evitar que abandonen los métodos anticonceptivos, bajas coberturas y no lograr cubrir las necesidades insatisfechas de planificación familiar.

En lo referente a los antecedentes internacionales, se encontró los estudios de Esparza A. (2020) en su investigación titulada “Percepción de la calidad de atención del servicio de planificación familiar del paciente pos-operado de vasectomía en la UMF 7 de la delegación Aguascalientes - México” tuvo como Objetivo: Determinar la percepción de la calidad del servicio de planificación familiar en el paciente con vasectomía, La metodología empleada fue de tipo Descriptivo, Observacional y Transversal, en el que se aplicó como instrumento la encuesta de SERVQUAL a todas los usuarios que acudieron al servicio de planificación familiar luego de la post-operación. Resultado: Los pacientes reportaron que los principales aspectos por mejorar son: la apariencia de las instalaciones, los carteles e información, la comodidad de las instalaciones, los trámites y los horarios de atención. En conclusión: Si se logran mejorar estos aspectos se incrementaría el número de atenciones en planificación familiar. (4)

También se encontró la investigación de Torres P., Heredia I., Ibáñez M. y Ávila L., en México (2019) propuso un estudio titulado “Calidad de los servicios de planificación familiar en México: la perspectiva de la demanda”, dirigido a evaluar la calidad de los servicios de planificación familiar que brinda la Secretaría de Salud de México. Utilizó un diseño descriptivo y cualitativo, se realizaron 86 entrevistas semiestructuradas. Sin embargo, encontraron que, si bien los usuarios describían el acceso como "fácil", sus experiencias mostraron barreras estandarizadas. Uno de nuestros hallazgos clave fue la disponibilidad inversa, lo que significa que los métodos anticonceptivos disponibles generalmente no eran los preferidos por los usuarios y, por lo tanto, su elección estaba determinada por la escasez de suministro. Los desafíos incluyeron ignorar la libertad de elección y la coerción a las usuarias de PF durante las consultas posterior al evento obstétricas. Finalmente, la información puesta a disposición de los usuarios dejaba un margen considerable de mejora. Se concluyó que después de seis décadas de brindar

servicios de PF, existen una serie de problemas de calidad que pueden ser el centro de la demanda insatisfecha reportada en la literatura. Con base en un esquema conceptual integral, este estudio analiza la calidad de los servicios e identifica áreas de mejora que el Ministerio de Salud debe considerar en esfuerzos futuros. (5)

A sí mismo, Birhanu B., Siraneh Y., Gelana B. y Tsega G., en Etiopía (2019) propuso un estudio “Calidad de los servicios de planificación familiar y factores asociados en los hospitales públicos de Jimma Town, suroeste de Etiopía”, destinado a evaluar la calidad de los servicios de planificación familiar y factores relacionados, en el suroeste de Etiopía. Se utilizó un diseño transversal, métodos cualitativos y cuantitativos. Se incluyó a un total de 278 usuarios de planificación familiar (de 15 a 49 años). Se encontró que el tiempo promedio de espera del cliente para recibir el servicio y el tiempo promedio de consulta fue de 23.5 y 12.5 minutos, respectivamente, los participantes que no sabían leer y escribir tenían 64% menos probabilidades de estar satisfechos en comparación con aquellos que habían completado primaria o secundaria, los clientes que esperaron 2 minutos en el área de espera tenían 2.7 veces más probabilidades de estar satisfechos que los clientes que esperaron  $\geq 30$  minutos. Se concluyó que la satisfacción del cliente en el servicio de planificación familiar era baja. Los tiempos de espera y la información sobre qué hacer en caso de problemas y el nivel de educación de los clientes fueron predictores importantes de la satisfacción del cliente. (6)

Al igual que Asrat W., Mekonnen T., Y Bedimo M., este estudio, realizado en Etiopía (2018), “Evaluación de la satisfacción de las mujeres con el servicio de planificación familiar en los establecimientos de salud pública en la región noroeste de Etiopía: un estudio transversal”, tuvo como objetivo proporcionar información sobre la satisfacción del cliente y su determinante entre las mujeres en los establecimientos de salud pública en el noroeste de Etiopía. Estudio transversal, se utilizó un cuestionario estructurado en 490 mujeres. La satisfacción general del cliente con los servicios de planificación familiar fue del 66,1%. Los clientes que eran comerciantes tenían más probabilidades que los empleados del gobierno de estar satisfechos con el servicio de planificación familiar. Además, el ama de casa está más satisfecha con el servicio de planificación familiar que los empleados del gobierno. También se encontró que los trabajadores diarios tenían más probabilidades que los empleados del gobierno de estar satisfechos con el servicio de PF. Los nuevos clientes de planificación familiar tenían más probabilidades de estar satisfechos con el servicio de planificación familiar que los usuarios habituales. El tiempo

de espera para el servicio de planificación familiar también tiene un impacto en la satisfacción del cliente, con aquellos que tienen un tiempo de espera de menos de media hora (AOR = 9.7, (valor de  $p = 001$ ) de una a media hora (AOR = 6, 4, (, Valor  $P = 001$ ), de una a dos horas (AOR = 4.6, (Valor  $P = 001$ ) tenían más probabilidades de estar satisfechos con el servicio de planificación familiar ofrecido en el establecimiento que aquellos a quienes estaban esperando más de dos horas. Además, aquellos cuya privacidad se preservó durante la consejería tenían más probabilidades de estar satisfechos con el servicio ofrecido que aquellos cuya privacidad no se preservó. Aquellos que tenían un servicio de bajo costo tenían más probabilidades de estar satisfechos con el servicio ofrecido que aquellos que no tenían un servicio de bajo costo. Este estudio concluye que casi dos tercios de los clientes estaban satisfechos con el servicio de planificación familiar en los establecimientos de salud pública en el noroeste de Etiopía. Los nuevos usuarios del servicio de planificación familiar, los tiempos de espera para el servicio, el mantenimiento de la privacidad durante la consejería, los horarios de servicio convenientes y el estado profesional de los clientes fueron predictores de la satisfacción del cliente con el servicio de planificación familiar en los establecimientos de salud pública de la ciudad de Bahir Dar. (7)

Por ultimo encontramos a De León Magali Glendy con su estudio realizado en Guatemala (2017) titulado “Comparación del nivel de satisfacción de las usuarias de planificación familiar en servicios de salud del segundo nivel de atención con intervención de cooperantes, en el departamento de Totonicapán” que tuvo como objetivo Determinar el nivel de Satisfacción de las usuarias de los servicios de Planificación Familiar de los centros de salud de Momostenango y San Andrés Xecul, ambos del departamento de Totonicapán, Guatemala 2017. Metodología: es un tipo de estudio Descriptivo Transversal. Con una muestra de 107 usuarios que acuden al servicio de Planificación Familiar. Conclusiones: En cuanto al nivel de satisfacción de acuerdo a la atención recibida el 100% de las usuarias del servicio de Momostenango se encuentran satisfechas tanto con la atención recibida como con la percepción de la clínica las que definieron como buena y cómoda respectivamente. Sin embargo, en San Andrés Xecul solo el 75.0% de las usuarias consideró la clínica cómoda, el otro 25.0% está insatisfecho con la clínica donde fueron atendidos, no así con la atención recibida ya que el 100.0% la considero Buena. Como lo define M. Chang, la satisfacción puede incluir aspectos organizativos como tiempo de espera y ambiente; atención recibida y trato recibido, podemos decir que

las usuarias de Momostenango están satisfechas con este servicio en comparación con las usuarias de San Andrés Xecul, sin dejar de lado a que este servicio no ha sido fortalecido a través de la intervención de donantes, específicamente en lo referente a Planificación Familiar. (8)

A nivel nacional, se pudo encontrar la tesis de También Meza A. (2019) en su investigación titulado “Evaluación de la calidad de atención en el consultorio de planificación familiar en base al nivel de satisfacción de las usuarias en el hospital de contingencia de Tingo María” tuvo como objetivo: Evaluar la calidad de atención en el consultorio de planificación familiar en base al nivel de satisfacción de las usuarias en el Hospital de contingencia de Tingo María. Metodología: Estudio observacional, prospectivo, transversal y analítico. Con una muestra de 70 usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar. Resultados: Las usuarias que acudieron para la atención en el consultorio de planificación familiar en el Hospital de Contingencia de Tingo María mostraron una edad media de 22 años  $\pm$  4 años, como una mediana también de 21 años, así como la edad que más se repitió fue la edad de 18 años (moda), la edad mínima de este grupo fue de 18 años y la máxima de 40 años. En conclusión: 45,7% de ellas manifestaron tener un nivel de satisfacción regular sobre la calidad de atención recibida, así mismo un 31,4% manifestaron tener un nivel de satisfacción buena y un 22,9% de las usuarias manifestaron tener una mala satisfacción acerca de la calidad de atención recibida. (9)

Por otro lado, Santibañez S. (2018) realizó la investigación: Calidad de Atención del Servicio de Planificación Familiar para las usuarias en el Hospital Rezola – Cañete. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: Solo el 67,7% de los usuarios dijo que la calidad de la atención era buena, el 25,5% dijo que la calidad de la atención era regular y solo el 6,8% dijo que la calidad general de la atención era mala. En seguridad 51,5% los usuarios dicen que la calidad de la atención es buena. En cuanto al nivel de calidad de la empatía, el 62,7% buena y el 30,4% los usuarios lo calificaron de regular. Finalmente, aspectos tangibles el 47,8% y 45,4% buena. En conclusión, el nivel de calidad de la atención en el servicio de planificación familiar del Hospital Rezola fue calificado como bueno con 67,7 % de usuarios. (10)

Así mismo, Gamarra M. (2018) realizó la investigación Percepción de la consejería de planificación familiar en usuarias atendidas en el Centro de Salud San Sebastián, en el

periodo febrero, Lima - 2018 el cual tuvo como principal objetivo: Identificar la percepción de la consejería de planificación familiar en usuarias atendidas en el centro de salud San Sebastián durante el periodo de febrero en el año 2018. Se trata de un estudio observacional, transversal y descriptivo con enfoque cuantitativo. De los 319 usuarios del servicio de planificación familiar, 188 fueron muestreados y recibieron un cuestionario de acuerdo con el Servicio de Consejería y Orientación y el Manual Revisado de Salud Sexual y Reproductiva. Se realizó un análisis exploratorio utilizando la tendencia central y la varianza (media y desviación estándar) de las variables cuantitativas, así como medidas de 13 frecuencia, tasa y porcentaje absoluto de las variables categóricas. La percepción de los consultorios de planificación por parte de los usuarios es buena para el 81% y adecuada para el 19%. Las afirmaciones anteriores sobre la confiabilidad son buenas al 50,8%, regular en 44.4% y mala en 4.8%, en capacidad de respuesta fue buena en 60.3%, regular en 38.1 y mala 1.6%, en seguridad buena 63.5%, en 33.3% y mala en 3,2%, en empatía buena con 84.1% y regular en 15.9%. Concluyendo en que los usuarios del centro médico de San Sebastián en febrero, la percepción que tenían era buena en un 81%. (11)

También, Araujo L. (2018) en su investigación titulado “Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio externo en planificación familiar del Centro De Salud Masisea -Trujillo 2018”. Tuvo como objetivo: Analizar el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios que acuden al consultorio externo de planificación familiar. Metodología: se realizó una investigación de tipo descriptiva transversal en el que participaron todos los usuarios que acudieron al servicio del centro de salud Masisea durante el primer trimestre de la gestión 2018. Resultados: se halló que 24% refiere recibir una atención de calidad de atención buena y la satisfacción es alta, el 38% refiere que calidad de atención del médico es buena, con respecto a los elementos que se emplean para su atención el 20% refiere ser buenos y 16% refieren ser malos, con respecto a la atención que se brinda el 34% dijo ser buena y 16% dijo ser muy mala. En conclusión: Existe una baja relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. (12)

Por último, Valenzuela G. (2018) “Calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Ica junio 2018” tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de



Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe. la metodología que se empleo fue de tipo observacional, descriptivo correlacional, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 50 usuarias de 25 a 45 años, seleccionados en forma aleatoria que acuden al consultorio externo de planificación familiar del Puesto de Salud Cerro Prieto de la Micro red Guadalupe – Ica. Se aplicó la encuesta SERVQUAL modificado, Los resultados de este trabajo muestran un 76,7% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 23,3% de insatisfacción. Dentro de las dimensiones de calidad con mayor satisfacción están la Empatía con 80,13%, seguido de Seguridad con 78,0%, capacidad de respuesta de 77,5%, aspectos tangibles con 76,0% y finalmente la fiabilidad con 72,0%, mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la fiabilidad con un 28,00% de usuarias que no alcanzan sus expectativas refiriéndose a la pregunta 4 sobre la disponibilidad de Historia Clínica para su atención que dificulta la atención a los usuarios mostrando un 36% de usuarias insatisfechas. Las conclusiones demuestran que los usuarios externos del Servicio de Planificación Familiar en el Puesto de Salud Cerro Prieto están satisfechas con la calidad del servicio en un 76,7% lo que según el método validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio. (13)

Es preciso indicar que a nivel regional y local encontramos a Estrella María y Matías Laysem con su trabajo de investigación titulado “ Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Centro De Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018” teniendo como objetivo general: Establecer el grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar del Centro de Salud de Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018. Metodología: Es un estudio observacional de nivel aplicativo, prospectivo, descriptivo, transversal. Intervinieron 234 usuarios externos y acompañantes, cuyas edades fueron de 18 y 40 años entre mujeres y varones, tanto nuevos como continuadores. Se aplicó el instrumento de evaluación SERVQUAL (Quality Service) que se utiliza para evaluar la satisfacción del usuario externo el cuestionario estructurado consta de dos espacios, la primera concerniente a los datos generales de los usuarios y la segunda coherente a las percepciones y expectativas del usuario, estableciéndose la satisfacción a través de la diferencia entre percepciones y expectativas. Los resultados se expresan en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad de acuerdo al orden siguiente: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles; se considera como

usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que se obtuvieron por la diferencia entre las percepciones y las expectativas, y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia entre las percepciones y las expectativas. Para el análisis de datos presentamos tablas y gráficos. Resultados: El 70% de la muestra estuvo compuesta por el usuario externo y el 30% por el acompañante, el 32% constituido por varones y el 68% por mujeres, el grado de instrucción preponderante es el nivel secundario con un 53% y 19% por superior técnico. El 56,3% se encuentra “satisfecho”, como también para cada una de las dimensiones: Fiabilidad con un 55,2% “satisfecho”; Capacidad de respuesta con un 53,17% “satisfecho”; Seguridad con un 54,4% “satisfecho”; Empatía con un 58,9% “satisfecho” y Aspectos tangibles con un 59,5% “Satisfecho”. Conclusiones: Con un 56,3% el grado de satisfacción de usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar del Centro de Salud de Chilca I-4 de julio a diciembre del 2018 fue Satisfecha. (14)

Dentro de las bases teóricas de nuestra investigación tenemos:

### **Percepción de la calidad de atención**

Se ha visto que, para hablar de percepción, es un tema que viene estudiándose desde hace mucho tiempo, lo cual es parte de una gran cantidad de estudios por saber sobre percepción. Es por ello que hasta el momento no tenemos idea de un concepto preciso ya que existen muchos de ellos, de esta manera para decir percepción nos referimos a la forma imprecisa, vaga e incluso ambigua. (15)

**Percepción:** es definida como la sensación o impresión que tienen una usuaria de alguna atención brindada. (16)

Al momento de la determinación de la percepción es una manera en la cual, es como el cerebro puede llegar a organizar estas sensaciones, para posterior a ello sea interpretada y analizada dicha información pueda ser establecida por los sentidos. (17)

**Percepción visual:** Esta percepción es mayormente empleada para poder objetos a través del sentido de la vista. Por ejemplo, tenemos las imágenes con una diferencia mínima en uno de los ojos de los individuos; esto es debido a que ellos combinan ello para así crear una percepción en sus tres dimensiones. En caso que las imágenes no sean iguales se está generando una rivalidad entre las diferentes imágenes. (17)

**Percepción auditiva:** Esta percepción se lleva a cabo mediante el sonido, para su identificación a través de una serie de sonidos que se da entorno de la persona, si bien el oído se divide en tres partes tenemos el externo, medio e interno. Cuando las ondas sonoras del sonido se producen estas ingresan por el canal auditivo y el tímpano, lo cual ingresan como vibraciones, que son recogidos por el hueso del tímpano y lo dirigen al odio medio y después al oído interno. Es por todo este proceso que las personas podemos escuchar y crear una memoria auditiva. (17)

### **Calidad de atención**

#### **Calidad:**

Es la capacidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas de los usuarios o beneficiarios. Implica el cumplimiento de los requerimientos y sobrepasar las expectativas del usuario. Hacer las cosas bien de una manera correcta y cumplir con los deseos del usuario de una manera óptima para que este satisfecho. (18)

#### **La calidad de la atención:**

Consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios. (19)

#### **La Calidad de Atención en Salud:**

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades. (20)

## **Dimensiones de la calidad de atención:**

### **Fiabilidad:**

Es la cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad de buen funcionamiento de algo. La fiabilidad es la probabilidad de que un aparato o dispositivo trabaje correctamente durante un tiempo determinado y en las condiciones de servicios que encuentre. (21)

### **Capacidad de respuesta:**

“Se refiere a la actitud que usted muestra para ayudar a sus clientes y para su suministrar un servicio rápido. La capacidad de respuestas también incluye el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos. (21)

### **Seguridad:**

La seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera. (21)

### **Empatía:**

La capacidad para reconocer las emociones de los demás saber que quieren y que necesitan es la habilidad fundamental para establecer relaciones sociales y vínculos personales. Comprender los sentimientos y preocupaciones de los demás y sus perspectivas; apreciar cómo la gente siente de diferente manera respecto a las cosas. (21)

**Aspectos tangibles:** Son todos aquellos fenómenos que pueden ser presenciados con los sentidos, especialmente con el tacto. Así, este término puede usarse en muchos casos diferentes, Los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos Físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en las personas, infraestructura y objetivos. (21)

La percepción de la calidad de atención será medida en: Buena, regular y mala. Esta clasificación fue tomada del estudio que realizo la Licencia en Obstetricia Estefany Santivañez Ikhaua en el año 2017 en Cañete. (10)

**Buena:** La percepción de la calidad de atención es buena cuando el usuario manifiesta una impresión de manera positiva como consecuencia del buen trato que le ha brindado el personal de salud en la atención; desde quien le recibe al ingresar al establecimiento hasta cuando se retire de ella y sobre todo cubriendo todas sus necesidades de manera eficaz. (10)

**Regular:** La percepción de la calidad de atención es regular cuando posee una condición a media, o cuando no alcanza la excelencia o perspectiva de la usuaria que asiste al servicio de planificación familiar por su atención. (10)

**Mala:** La percepción de la calidad de atención es mala cuando la usuaria recibe un servicio que no cuenta con los recursos e implementos necesarios para que puedan resolver sus distintas necesidades, y pueda salir satisfecha del servicio de planificación familiar. (10)

### **Satisfacción del Usuario**

La satisfacción del usuario, es definida como aquella valoración que llega a tener un usuario, respecto a la función que cumplen los profesionales de la salud, debido a que esto llega a incidir de forma significativa. Dicha satisfacción posee una característica preponderante, en cuanto a la apreciación. (22)

De esta manera mencionar la satisfacción de las usuarias, sirve como indicador, debido a que corresponde a la valoración de usuario, respecto al personal mismo, en donde los condicionantes llegan a depender del nivel de atención que los profesionales de la salud, tienen con el paciente. (22)

Así mismo, se considera satisfecha, una usuaria que muestra de buen trato, permitiendo la comparación entre los productos y los servicios, llegando a depender de un sin número de factores, tales como: las expectativas, los principios de moralidad y la cultura, en donde estos requerimientos pueden ser individuales o estructurados de forma colectiva. (23)

### **Estructura**

La estructura hace referencia a la suma total de particularidades que llegan a caracterizar a un determinado lugar, en donde las atenciones médicas, recurren hacia diferentes elementos de estructuración apropiada de los servicios de salud. (23)

Lo que hace referencia a la estructuración física del establecimiento, en donde se puede considerar a la infraestructura, el mobiliario o los equipos con los que se cuenta, en donde el recurso humano deberá de contar con el número y con las capacidades técnicas que sean oportunas, hacia los requerimientos actuales. (23)

Además de ello, la población suele requerir que el servicio sea sencillo, sea objetivo y sea rápido, en donde se pueda llegar a contar con la valoración de las particularidades establecidas en el ámbito de trabajo, las cuales podrán ser solucionadas, en base a las garantías de calidad y el panorama de atención hospitalaria: (24)

### **Atención**

La atención es considerada como aquella consecuencia institucional, en el que se recae, producto de un buen cuidado en el área de trabajo, viéndose una reducción de mortalidad de mujeres embarazadas y en el trabajo de parto. Sin embargo, a pesar de que se cuente con una atención de alta calidad en todo momento, no se ha podido mantener la nulidad de la muerte en puérperas: (24)

Debido a ello, es que suele surgir como una problemática que involucra al proceso del trabajo de parto, conllevando a que la salud y el modelo de sistematización, hayan surgido como elementos indispensables, en los centros hospitalarios. (25)

Así mismo, la dimensión de atención, ha sido una de las más correlacionadas con el grado de confort posible a desarrollar, dentro de una institución, principalmente por la posibilidad de mantener a los individuos bien atendidos y con la confianza de que pueden contar con la obstetra, con la enfermera o el médico, en todo momento. (25)

### **Orientación Educativa**

La orientación educativa, está relacionada directamente con el grado de capacitación que se le brinda, tanto al usuario o a la gestante; así como, a la familia misma, en donde llega a ser preponderante el hecho de poder mantener a un paciente bien informado, de cada acción que se realiza para poder mantener su salud. (25)

Así mismo, es que esta busca evaluar la consejería que las obstetras y las enfermeras, le ofrecen a la paciente, no solo durante el parto, para poder conocer los signos que genera este, sino que, en la etapa de post parto, suelen mantener una influencia significativa, en

cuanto al cuidado que estas lleguen a tener, para cuidar su cesárea o a su recién nacido. (26)

Así mismo, es que los cuidados no solo tienen que ser comprendidos por la paciente, sino por un familiar directo, la cual suele ser el que asiste a los controles, en conjunto con la paciente, en donde se le puede considerar como un apoyo significativo, en miras de contar con una respuesta positiva, ante cualquier tipo de ocurrencia. (26)

La satisfacción del usuario será medida en: Satisfecho, Insatisfecho; esta clasificación fue tomada del estudio que realizó la Licencia en Obstetricia Estefany Santivañez Ikhaua en el año 2017 en Cañete. (10)

**Satisfecho:** es el grado de cumplimiento por parte del personal de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece. (27)

**Insatisfecho:** Se genera cuando la capacidad de un servicio ofrecido no alcanza las exigencias y lo que espera recibir el usuario a través de la percepción. (13)

### **Planificación familiar**

Cuando se habla de planificación familiar debemos tener en cuenta, que es un derecho de todo individuo adquirirla, en el que la pareja puede elegir de forma libre el número de hijos y el espaciamiento en el que desea tenerlos, es así que la planificación familiar conlleva a una serie de técnicas y procedimientos en donde recibe información o consejería sobre toda la gama de métodos anticonceptivos que se ofrecen para que el usuario o usuaria puede elegir cual va mejor con su estilo de vida, en ese momento se procede a prescribir el método y entregárselo. Cuya finalidad es evitar un embarazo no deseado, existe unos métodos que también puede proteger de otras enfermedades de transmisión sexual, pero eso algunos de ellos. (28)

### **Clasificación**

Se ha implementado una gran variedad de anticonceptivos, de las cuales gran parte de ellos son reversibles, esto quiere decir que a su suspensión la mujer puede embarazarse en cualquier momento que ella decida, solo los métodos quirúrgicos, son irreversibles. Entre ellos tenemos: (28)

**MÉTODOS DE ABSTINENCIA PERIÓDICA** Este método está basado en el reconocimiento de signos y síntomas asociados a los periodos fisiológicos de fertilidad e infertilidad, y el uso de periodos infértiles para la actividad sexual. Se incluyen: Método del ritmo, Método del moco cervical (de Billings) y Método de los días fijos o método del Collar. Fundamentos Fisiológicos y Conductuales El Periodo fértil es episódico ya que la Ovulación se produce una vez en cada ciclo menstrual, la sobrevivencia del ovulo es de 12 – 24 horas y la sobrevivencia de los espermatozoides es de 5 días aproximadamente, en el tracto genital femenino. Las mujeres deben tener la capacidad de reconocer el periodo fértil Las parejas deben tener la capacidad y motivación para abstenerse de tener relaciones sexuales en los días fértiles. (28)

**MÉTODO DEL RITMO, OGINO-KNAUS, DE LA REGLA O DEL CALENDARIO:** Abstinencia de relaciones sexuales en el periodo fértil del ciclo menstrual para evitar un embarazo. Mecanismo de acción Basado en la abstinencia sexual durante la fase fértil del ciclo menstrual para evitar un embarazo. Tasa de falla: Falla teórica o de uso perfecto 9 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año de uso. Falla de uso o uso típico 25 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año de uso. (28)

**MÉTODO BILLINGS, DE LA OVULACIÓN O DEL MOCO CERVICAL** Abstinencia de relaciones sexuales en el periodo fértil del ciclo menstrual determinado por la presencia de moco cervical o sensación de humedad en genitales. Mecanismo de acción Basado en la abstinencia sexual durante la fase fértil del ciclo menstrual para evitar un embarazo. Tasa de falla: Falla teórica o de uso perfecto 3 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año de uso. Falla de uso o uso típico 25 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año de uso. (28)

**MÉTODO DE LOS DÍAS FIJOS O DEL COLLAR** Método de abstinencia periódica que se apoya en perlas de colores (marrón, blanco y rojo) para determinar los días fértiles del ciclo menstrual. Mecanismo de acción Basado en la abstinencia sexual durante la fase fértil del ciclo menstrual para evitar un embarazo. Tasa de falla: Falla teórica o de uso perfecto 3 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año de uso. Falla de uso o uso típico 25 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año de uso. (28)

**MÉTODO DE LACTANCIA MATERNA EXCLUSIVA Y AMENORREA (MELA)** Único método natural, basado en la infertilidad temporal de la mujer durante la lactancia.



Mecanismo de acción: Supresión de la ovulación ocasionada por el incremento de la hormona prolactina como consecuencia de la lactancia materna exclusiva. Condiciones que contraindican su uso: Mujeres que tengan contraindicaciones para dar de lactar a su hijo. Mujeres portadoras de VIH SIDA, HTVL.1 Mujeres que no cumplen los tres requisitos para el MELA. Tasa de falla: Falla teórica o de uso perfecto 1 embarazo por 100 mujeres, en los primeros seis meses post partos. Falla de uso o uso típico 2 embarazos por 100 mujeres, en los primeros seis meses post partos. (28)

MÉTODOS DE BARRERA Basados en colocar una barrera física, que impide la unión del espermatozoide con el óvulo. Se incluyen: Condón masculino, condón femenino y espermicidas. (28)

CONDÓN MASCULINO Funda delgada de látex, lubricada, sin nonoxinol 9, que se coloca en el pene antes de iniciar la relación sexual. Mecanismo de Acción: Impide que los espermatozoides tengan acceso al tracto reproductor femenino. Tasa de Falla: Falla teórica o de uso perfecto 2 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año de uso. Falla de uso o uso típico 15 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año de uso. (28)

CONDÓN FEMENINO El Condón Femenino es una funda amplia y delgada de polímero de nitrilo que se coloca en la vagina antes de una relación sexual. Mecanismo de acción: Impide el pasaje de los espermatozoides al tracto reproductor femenino. Tasa de falla: Falla teórica o de uso perfecto 5 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año de uso. Falla de uso o uso típico 21 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año de uso. (28)

ESPERMICIDAS Productos químicos que se presentan en forma de óvulos o tabletas vaginales, crema, jalea, gel y espuma que destruyen los espermatozoides; los que contienen nonoxinol-9. Mecanismo de acción: Inactivan o destruyen los espermatozoides en la vagina. Tasa de falla: Falla teórica o de uso perfecto 18 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año de uso. Falla de uso o uso típico 29 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año de uso. (28)

## ANTICONCEPTIVOS HORMONALES

Se dividen en dos grandes grupos: Anticonceptivos Hormonales Combinados y Anticonceptivos Hormonales solo de Progestina. Los anticonceptivos hormonales combinados (AHC) incluyen: Anticonceptivos orales combinados (AOC), Anticonceptivos hormonales combinados de depósito, Parche hormonal combinado, Anillo vaginal combinado. Los anticonceptivos sólo de progestina incluyen: Píldoras sólo de progestina, Inyectables solo de progestina de depósito, Implantes solo de progestina, Anillo vaginal solo de progestina. (28)

**ANTICONCEPTIVOS HORMONALES COMBINADOS A. ANTICONCEPTIVOS ORALES COMBINADOS (AOC)** Son aquellos que contienen estrógeno y progestágeno para administración por vía oral. El desarrollo de los AOC ha generado diversas clasificaciones: Según la dosis de Estrógenos: AOC de alta dosis: Formulaciones con EE mayor o igual de 50 mcg. AOC de baja dosis: Contienen EE < 50 mcg. En el mercado se encuentran formulaciones de 35,30,20 y 15 mcg de EE. Según la variación de estrógenos y progestágenos en el curso del ciclo: Monofásicos: Contienen la misma cantidad de estrógenos y progestágenos en todos los comprimidos activos. Trifásicos: Poseen 3 fases. La primera contiene baja concentración de ambos compuestos. En la segunda ambas hormonas aumentan su concentración, y en la tercera, el estrógeno disminuye y el progestágeno aumenta. Mecanismos principales de acción: Supresión de la ovulación. Espesamiento del moco cervical. Tasa de falla: Falla teórica o de uso perfecto 0.3 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año de uso. Falla de uso o uso típico 8 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año de uso. (28)

**ANTICONCEPTIVOS HORMONALES COMBINADOS DE DEPÓSITO: INYECTABLE COMBINADO** Son aquellos que poseen estrógeno y progestágeno. Existen dos composiciones: - 5 mg de valerato de estradiol y 50 mg de enantato de noretisterona. - 5 mg de cipionato de estradiol y 25 mg de acetato de medroxiprogesterona. Mecanismos de acción: Supresión de la ovulación. Espesamiento del moco cervical, impidiendo la penetración de los espermatozoides. Tasa de falla: Falla teórica 0.05 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. Falla de uso típico 3 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. (28)

**PARCHE HORMONAL COMBINADO** El parche hormonal combinado consiste en un parche adhesivo pequeño (20 centímetros cuadrados no es 4 x 4) que se coloca en la piel. El parche libera estrógeno y progestina a través de la piel y en la sangre. Cada parche hormonal combinado transdérmico contiene: Norelgestromina 6.00 mg, Etinilestradiol 0.60 mg. Mecanismos de acción: Supresión de la ovulación. Espesamiento del moco cervical, impidiendo la penetración de los espermatozoides. Tasa de falla: Falla teórica 0.3 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. Falla de uso típico 8 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. (28)

**ANILLO VAGINAL COMBINADO** El anillo vaginal es un anillo delgado, transparente y flexible que se inserta en la vagina una vez por mes para proporcionar protección anticonceptiva. Contiene estrógeno y progesterona que son liberados en forma continua y a baja dosis Cada anillo vaginal contiene: Etinilestradiol 2.7 mg - Etonogestrel 11.7 mg. Mecanismo de acción: Supresión de la ovulación. Espesamiento del moco cervical, impidiendo la penetración de los espermatozoides. Tasa de falla: Falla teórica 0.3 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. Falla de uso típico 8 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. (28)

#### **ANTICONCEPTIVOS HORMONALES SOLO DE PROGESTINA A. PÍLDORAS SOLO DE PROGESTINAS**

Son aquellas que poseen sólo progestágeno. Mecanismo de acción: Inhiben parcialmente la ovulación y espesa el moco cervical, dificultando la penetración de los espermatozoides. Tasa de falla: Falla teórica es 0.3 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. Falla de uso típico es 8 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. (28)

**INYECTABLES SOLO DE PROGESTINA. ACETATO DE MEDROXIPROGESTERONA DE DEPÓSITO (AMPD) Y ENANTATO DE NORETISTERONA (EN-NET)** Son aquellos que contienen sólo progestágeno: Acetato de Medroxiprogesterona (AMPD) 150 mg. X 1 ml. Para uso intramuscular. Acetato de Medroxiprogesterona 104 mg. X 0.65 ml. Para uso subcutáneo. Enantato de Noretisterona (EN-NET) X 200mg. Para uso intramuscular. Mecanismos de acción: Espesamiento del moco cervical, impidiendo la penetración de los espermatozoides. Supresión de la ovulación en un 50%. Tasa de falla: Falla teórica 0.3 embarazos por cada 100 mujeres en

el primer año. Falla de uso típico 3 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. (28)

**IMPLANTES SOLO DE PROGESTINA:** Los implantes son pequeños cilindros o cápsulas delgadas, flexibles, no biodegradables, que se colocan debajo de la piel de la parte superior interna del brazo. Brinda protección contra el embarazo a largo plazo y dependiendo del implante es eficaz por 3 a 5 años. No contienen estrógenos. Requiere de un proveedor entrenado para insertarlo y retirarlo. Las alteraciones del sangrado son comunes, pero no perjudiciales. Tipos de implantes: Implante de un cilindro, que contienen 68 mg de etonogestrel, el tiempo de duración es de tres años. Implante de dos cilindros que contienen levonorgestrel, con un tiempo de duración de cinco años, si pesa menos de 60 kilos, si pesa más, el tiempo se reduce a cuatro años. Mecanismo de acción: Espesamiento del moco cervical, impidiendo la penetración de los espermatozoides, (es el más importante). Supresión de la ovulación. Reducción del transporte de los óvulos en las Trompas de Falopio. Tasa de falla: Es uno de los métodos más eficaces y de mayor duración. 0.05% falla teórica y en el uso típico (1 en 100 mujeres). (28)

#### DISPOSITIVOS INTRAUTERINOS (DIU)

**DISPOSITIVO INTRAUTERINO LIBERADOR DE COBRE TCu 380 A** Son dispositivos que se insertan en la cavidad uterina y liberan cobre. En los establecimientos públicos de salud se dispone de la T de Cobre 380 A que tiene una duración de hasta 12 años. Mecanismo de Acción: Afectan la capacidad de los espermatozoides de pasar a través de la cavidad uterina ya sea inmovilizándolos o destruyéndolos. Tasa de falla: Falla teórica de 0.6 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. Falla de uso típico 0.8 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. Tasa promedio acumulada de falla en 12 años de 2.2%. (28)

**DISPOSITIVO INTRAUTERINO LIBERADOR DE PROGESTAGENO** Son dispositivos que se insertan en la cavidad uterina, y liberan levonorgestrel, tiene una duración de 5 años. Contienen 52 mg de levonorgestrel. Mecanismos de Acción (dispositivo liberador de progestágeno): Espesamiento del moco cervical, impidiendo la penetración de los espermatozoides. Supresión de la ovulación. Tasa de falla: Falla teórica 0.1 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. Falla de uso típico 0.1 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. (28)

**ANTICONCEPCIÓN QUIRÚRGICA VOLUNTARIA** Son métodos anticonceptivos permanentes, que se realizan mediante una intervención quirúrgica electiva, de complejidad intermedia. Puede ser: Anticoncepción quirúrgica voluntaria femenina. Anticoncepción quirúrgica voluntaria masculina (28)

**ANTICONCEPCIÓN QUIRÚRGICA VOLUNTARIA FEMENINA** Es un método anticonceptivo permanente, que se realiza mediante una intervención quirúrgica electiva, de complejidad intermedia cuyo objetivo es impedir la unión de espermatozoide con el óvulo al nivel de la trompa con el fin de evitar la fertilización. Mecanismo de acción: Es la oclusión y sección de las trompas de Falopio para impedir la unión del espermatozoide con el óvulo. Tasa de falla: Falla teórica 0.5 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. Falla de uso típico 0.5 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. (28)

**ANTICONCEPCIÓN QUIRÚRGICA VOLUNTARIA MASCULINA** Método anticonceptivo permanente. La vasectomía es una intervención quirúrgica electiva, considerada como cirugía menor, destinada a ligar y seccionar los conductos deferentes en el hombre. Mecanismo de acción: La oclusión de los conductos deferentes que impide la salida de los espermatozoides, evitando la unión con el óvulo. Tasa de falla: Falla teórica 0.15 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. Falla de uso 0.15 embarazos por cada 100 mujeres en el primer año. (28)

**ANTICONCEPCIÓN DE EMERGENCIA (AE)** Son todos los métodos hormonales que se usan en casos de emergencia, luego de una relación sexual sin protección, violación o por ruptura de un condón, para evitar un embarazo no planificado. Se utilizan: Método de Yuzpe se utilizan píldoras combinadas. El esquema es el siguiente: Píldoras con combinaciones de: Etinilestradiol 50 mcg y Levonorgestrel 250mcg, dos dosis de 2 tabletas cada 12 horas b. Método de sólo progestágeno: Levonorgestrel tableta de 0.75 mg, por dos dosis. Levonorgestrel, 1.5 mg, una sola dosis. Mecanismo de acción: Inhibe la ovulación. Espesa el moco cervical. Tasa de eficacia, cuando más pronto sea su uso, mayor será su eficacia. Los de solo progestágeno (levonorgestrel) hasta 95%. Los anticonceptivos combinados (Método de Yuzpe) hasta 75%. (28)

### **Planificación Familiar en tiempos de Covid-19.**

Durante la emergencia sanitaria la planificación familiar, según el INEI, durante el año 2019; informó que cerca del 75% de las mujeres en edad fértil, utilizan un MAC, y de este mismo porcentaje un 56% usan método moderno y un 21% métodos tradicionales. Sin embargo, ante ello existe un promedio del 24% que no utilizan ningún método contraceptivo. Esto también va depender del lugar donde proceden, existiendo una gran diferencia significativa entre las mujeres de zonas urbanas con las de zonas rurales por el acceso al servicio de planificación familiar. (29)

Sin embargo, la pandemia Covid-19, ha hecho que las cifras se empeoren, debido a que las atenciones se han visto vulnerados con el cierre en su gran mayoría, de forma parcial en casi todo el mundo, y uso de ellos en especial fue el servicio de planificación familiar. Por otro lado, nuestro país no fue ajeno al cierre de los consultorios ambulatorios, pero está tomando en cuenta generar una mejor satisfacción en la atención a las usuarias de salud, poniendo esfuerzos importantes para mejorar la oferta y satisfacer la demanda de la población, así se podrá disminuir la cifra de muertes maternas y optimiza la salud con una calidad de vida a las personas. También se está trabajando en la continuidad nuevamente en los servicios de planificación familiar en todo los EESS. “Por ello, se ha establecido una Resolución Ministerial N° 217-2020-MINSA para garantizar la salud de las gestantes y la continuidad de la atención en planificación familiar”. (30)

Es por ello que se está implementando nuevas estrategias en la implementación de mejoras en la atención de salud, y de esta manera se está previniendo el contagio de esta nueva enfermedad, a la vez el estado ha implantado las teleconsultas, y entrega de los anticonceptivos de forma directa en las farmacias, por parte de la usuaria o de un familiar con su DNI del beneficiario, tomando en cuenta las normas de bioseguridad y distanciamiento social. Sin embargo, a pesar de las nuevas estrategias aún no se cuenta con un número de atenciones a su totalidad. (31)

### **Importancia de la planificación familiar en tiempos de Covid-19**

La importancia de la planificación familiar en estos tiempos de emergencia sanitaria se ha vuelto mucho más importante que antes, si bien sabemos que la PPF es una estrategia que contribuye al mejoramiento de un nivel de vida en los hogares. Gracias a ello son las

parejas las que ahora pueden decidir por cuantos, hijos desean tener y en qué momento de su vida, además con eso podemos controlar la edad en que la mujer puede embarazarse para que así su gestación no presente complicaciones para él bebe y ella, también aporta mucho en la mujer ya que es la mujer la que puede decidir el método que más le convenga. Si embargo en estos tiempos donde apareció esta enfermedad del coronavirus, las atenciones en los diferentes servicios se vieron afectadas, ya que un gran numero en todo el mundo se suspendieron dichas atenciones, lo cual origino que dejaran de recibir su método anticonceptivo. (32)

Es así, que el MINSA está enfatizando las atenciones en dichos programas, ya que existe una gran cantidad de mujeres insatisfechas por la atención no recibida en los consultorios externos, muy aparte que son ellas las tenían que controlarse asimismo, adquiriendo el método en las farmacias, otro grupo manifestó haber quedado embarazada en tiempo de emergencia sanitaria sin haberlo planificado, lo que nos lleva a tomar en cuenta un gran número de embarazos no deseados, si bien la cifra de métodos anticonceptivos ha disminuido por la falta de uso, también se llegó a tener menos casos de ITS, pero a ello debemos enfocarnos en la entrega de anticonceptivos al margen de la pandemia Covid-19. (33)

Ante esta situación se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el hospital Leoncio prado - Huamachuco, 2022? Los problemas específicos fueron los siguientes: **1)** ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022? **2)** ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la empatía y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022? **3)** ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la seguridad del servicio y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022? **4)** ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la fiabilidad y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado –

Huamachuco, 2022? 5) ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022?

Por lo expuesto, el presente estudio se justifica teóricamente; ya que durante los últimos años incluso desde antes que se iniciara la pandemia a causa de la Covid-19, los usuarios han reportado que en los centros de salud no se brinda una buena calidad de atención en los servicios de salud sexual y reproductiva, trayendo consigo la inasistencia de muchas parejas para iniciar o continuar con un método de planificación familiar trayendo consigo la presencia de enfermedades de transmisión sexual, embarazos no deseados, incremento en el número de abortos y con ello aumento en las muertes maternas y fetales.

Y según el aporte práctico de la investigación nos enfocaremos en la calidad del servicio que brinda el personal de salud y la percepción de la usuaria cada vez que acuda al servicio de planificación familiar por su método anticonceptivo. De acuerdo ello evaluará que, si la calidad de atención es buena, regular o mala, y si la percepción de la usuaria es satisfecha o insatisfecha.

A nivel social, esto beneficiara tanto al personal de Salud y a todas las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar por su método anticonceptivo del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, ya que con los resultados obtenidos en este estudio se implementara acciones, prácticas y políticas adecuadas en relación a la percepción de calidad y nivel de satisfacción de las usuarias.

A nivel científico, se espera que los resultados que se obtengan puedan ser de referencia o apoyo a próximos trabajos que deseen desarrollar en el futuro o abordar sobre esta problemática.

Con respecto al objetivo principal se considera:

Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022. Estos también se subdividen en objetivos específicos que son:



OE1: Establecer la relación que existe entre la percepción de la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.

OE2: Valorar la relación que existe entre la percepción de la empatía y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.

OE3: Evaluar la relación que existe entre la percepción de la seguridad del servicio y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.

OE4: Identificar la relación que existe entre la percepción de la fiabilidad y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.

OE5: Identificar la relación que existe entre la percepción de los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.

La hipótesis general planteada fue la siguiente:

H1: Existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.

Además, probar las hipótesis específicas que son:

1) H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.

2) HI: Existe relación significativa entre empatía y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.

3) HI: Existe relación significativa entre la seguridad del servicio y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.

4) HI: Existe relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.

5) HI: Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.

## II METODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

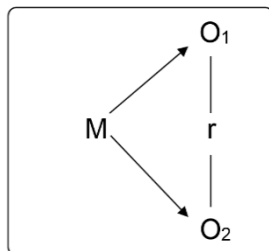
El tipo de investigación fue básico porque Según Estela, los estudios básicos se orientan por la actividad científica fundamental que busca ahondar sobre problemas ya existentes, sin propósitos de crear nuevas teorías por el contrario solo busca rectificarla.

El Enfoque de la investigación fue cuantitativo, porque prueba mi hipótesis de estudio mediante el uso de análisis estadísticos para la medición de las variables.

Nivel de investigación: La presente investigación considero al nivel Correlacional, Pues se estableció el grado de relación entre las variables de estudio.

Diseño de la investigación: Fue de diseño no experimental - transversal, pues no se realizó alguna modificación o intervención a las variables durante la investigación, sino que se tomaron tal cual se presentan. Así mismo, sería transversal, porque se obtendrá datos en un solo periodo, algo así como tomar una fotografía a una situación, con el objetivo de describir y estudiar la incidencia en un momento dado.

### ESQUEMA



Denotación:

M = Muestra de Investigación

O1 = Variable: Percepción de la calidad

O2 = Variable: Nivel de satisfacción

r = Relación entre variables

## 2.2 Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Instru- mento
Calidad de atención	Es el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios	Es la atención completa que el usuario espera recibir por parte del profesional de salud en el que sus problemas sean resueltos.	Buena Regular Mala	Fiabilidad	1-5	Nominal	
				Capacidad de respuesta	6-9		
				Seguridad	10-13		
				Empatía	14-18		
				Aspectos tangibles	19-22		
Nivel de satisfacción de la usuaria	El nivel de satisfacción es definido como aquella sensación de agrado que llega a tener la usuaria respecto al servicio que se le es ofrecido, en base a la atención que recibió.	El nivel de satisfacción de la usuaria es medida a través de las siguientes dimensiones	Inconforme Poco conforme Conforme Muy conforme	Estructura	1-10	Nominal	Cuesti- onario
				Atención	11-18		
				Orientación Educativa	19-31		

## 2. 3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 La población:

Población fue constituida por 240 usuarias de 15 – 50 años que asisten al servicio de planificación familiar en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022 según datos estadísticos del Hospital Leoncio Prado.

### 2.3.2 Muestra

La muestra es el subconjunto o parte del universo o población en que se llevó a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población. (34)

La muestra fue conformada por 147 usuarias de 15 – 50 años de edad que asisten al servicio de planificación familiar en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022 entre abril la cual fue determinada a través de la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

n= muestra

Z= nivel de confianza

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

E= nivel de error

N= población

### En dónde:

Z= 95% ; p= 51% ; q= 49% ; E= 5% ; N= 240

### Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96^2)(0.51)(0.49)240}{(0.05^2)(240 - 1) + (1.96^2)(0.51)(0.49)}$$

$$n = \frac{0.96001584 \times 240}{0.5975 + 0.96001584}$$

$$n = \frac{230.40}{1.5575}$$

$$n = 147$$

### **2.3.3. Muestreo**

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia. Ya que se utilizó criterio para seleccionar la muestra.

#### **Criterios de inclusión:**

Usuarías que acuden por un método anticonceptivo de planificación familiar.

Usuarías con método anticonceptivo en tiempos de Covid-19.

Usuarías en óptimas condiciones en resolver el instrumento.

#### **Criterios de exclusión:**

Usuarías que no acuden por un método anticonceptivo de planificación familiar.

Usuarías sin método anticonceptivo en tiempos de Covid-19.

Usuarías con alguna discapacidad para resolver el instrumento.

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

**Técnica:** Encuesta: Es un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras que les afectan. (35)

En el presente estudio, para la recolección de datos se usó una encuesta que se realizó a las usuarias que asisten al servicio de planificación familiar en el Hospital Leoncio Prado, cumpliendo con todos los protocolos establecidos como medidas de prevención para un posible contagio.

**Instrumento:** Cuestionario: El instrumento que se utilizó para evaluar la percepción de calidad frente a la atención de planificación familiar en tiempos de Covid-19, este instrumento ha sido creado por las autoras, este cuestionario tendrá duración máxima de 15 minutos y consta de 22 ítems con las siguientes dimensiones: Fiabilidad (01 al 05), Capacidad de Respuesta (06 al 09), Seguridad (10 al 13), Empatía: (14 al 18), Aspectos Tangibles (19 al 22).

Cada una de las preguntas tuvo una respuesta tipo de escala de Likert que será calificada con puntajes de 1 al 7, siendo el número 1 (fuertemente en desacuerdo) y el número 7 (fuertemente de acuerdo). Para categorizar la Calidad de atención se utilizará la Escala de Buena, Regular y Mala.

Calidad de atención: Bueno (mayor a 106), Regular (87 a 106), Malo (menor a 87);  
Fiabilidad: Bueno (mayor a 25), Malo (19 a 25), Regular (menor a 19); Capacidad  
de respuesta: Bueno (mayor a 20), Regular (14 a 20), Malo (Menor a 14); Seguridad  
Bueno (mayor a 20), Regular (14 a 20), Malo (menor a 14); Empatía: Bueno (mayor  
a 24), Regular (19 a 24), Malo (menor a 19); Aspectos tangibles: Bueno (mayor a  
20), Regular (15 a 20), Malo (menor a 15).

El segundo cuestionario fue tomado de la investigación Nivel de satisfacción de la  
puérpera atendida en el EE. SS. I-4 Talara – Piura, 2018. Cuya autora fue Saldarriaga  
K. Este instrumento se tomó como referencia y fue adaptado para que pueda ser  
aplicado en el servicio de planificación familiar, esta compuesto por 31 preguntas,  
dividida en 3 dimensiones entre los que se mide la estructura compuesto por 10 items,  
la dimensión atención estuvo compuesta por 8 items y por ultimo la dimensión  
orientación educativa estuvo compuesta por 13 items. Cada una de las preguntas tuvo  
una respuesta tipo de escala de Likert que será calificada con puntajes de 1 al 4,  
siendo el número 1 (Inconforme) y el número 4 (Muy Conforme). Para categorizar  
el nivel de satisfacción se utilizará la Escala de Satisfecha (84 – 124 puntos),  
medianamente Satisfecha (42 – 83 puntos) e Insatisfecha (0-41 puntos), para cada  
dimensión las puntuaciones serán las siguientes: Estructura: Satisfecha (28 – 40  
puntos), Medianamente Satisfecha (14 – 27 puntos) e Insatisfecha (0-13 puntos),  
Atención: Satisfecha (22 – 32 puntos), Medianamente Satisfecha (11 –21 puntos) e  
Insatisfecha (0-10 puntos), Orientación Educativa: Satisfecha (36 – 52 puntos),  
Medianamente Satisfecha (18 – 35 puntos) e Insatisfecha (0-17 puntos).

### **Validez y Confiabilidad**

Validez: El instrumento que se utilizó fue evaluado por juicio de expertos de acuerdo  
a las formalidades establecidas con el respectivo formato que nos brinda la  
Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, el instrumento fue validado  
por juicios de expertos. Se presentó el instrumento de evaluación a 3 expertos a las  
cuales se presentó los 2 formatos A y B, en el cual se evalúa la validez del instrumento  
y la ficha de validación de informe de opinión respectivamente, presentamos un  
cuadro donde se observa el puntaje obtenido.

<b>JUICIO DE EXPERTOS</b>		<b>FORMATO B</b>
		Validez del instrumento de Investigación
Mg. Milagros Cabrera Espino	Promedio de valoración	86,5
	Opinión de aplicabilidad	Muy buena
Mg. Roció Chacón Hernández	Promedio de valoración	84,5
	Opinión de aplicabilidad	Muy buena
Mg. Lina Yubana Cárdenas Pineda	Promedio de valoración	75
	Opinión de aplicabilidad	Buena

Confiabilidad: Aplicando en el programa estadístico SPSS se utilizó el coeficiente de Chi Cuadrado  $X^2$ , obteniendo como resultado un valor de 0.000, el cual indica que nuestras dos variables si guardan relación y asociación entre sí. Siendo que el valor de  $P= 0.05$  para los casos de chi cuadrado y contrastación de hipótesis. El nivel de fiabilidad para este estudio se determinará mediante la prueba de Alfa de Cronbach; el resultado es 0.806, lo cual quiere decir que el estudio es aceptable.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	N de elementos
<b>.806</b>	68

## **2.5. Procedimiento:**

El primer procedimiento que se realizó es solicitar a las autoridades del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco los permisos correspondientes para tener acceso y poder recolectar la información dentro del Hospital.

Proceso de recolección de datos que se realizó en el Hospital Leoncio Prado-Huamachuco.

El instrumento que se utilizó es un cuestionario que se aplicó en forma individual y con el respectivo consentimiento informado a cada usuaria.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Estas informaciones fueron codificadas en el programa SPSS v. 23 de donde se desarrollaron los análisis correspondientes para alcanzar los objetivos.

Para analizar y procesar la información se dio uso de la estadística (Clasificación, codificación, tabulación y análisis e interpretación de datos) debido a que el presente



estudio tiene un enfoque cuantitativo. En base a ello, con los datos que se pudieron obtener al aplicar los instrumentos fueron sometidos a dos tipos de evaluaciones estadísticas que se detallan en los siguientes apartados:

### **Análisis descriptivo**

En este proceso se pudo conocer la percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado. El comportamiento de estas variables fue representado en figuras y tablas de frecuencia.

### **Análisis inferencial**

En este proceso se pudo conocer la percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado, se realizó mediante Rho de Spearman, considerando un valor de  $p < 0.05$  como diferencia significativa entre los valores obtenidos de las variables con la siguiente regla de decisión:

Sí el p valor  $< 0.05 = H_a$

Sí el p valor  $> 0.05 = H_o$

De acuerdo a ello se elaboró las recomendaciones y conclusiones, para posteriormente sustentar los resultados.

### **2.7. Aspectos éticos:**

Se garantizó que la ejecución de la investigación se realizó bajo una responsabilidad ética profesional, respetando la originalidad de la misma generada en este trabajo, esto regulado y vigilado por los propios revisores y asesores del presente trabajo.

## II. RESULTADOS

**Tabla 1.** Percepción de la calidad y nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de Planificación Familiar en tiempos de Covid-19.

VariableCalidad (agrupado)		VariableSatisfacción (agrupado)				Total
		inconforme	poco conforme	conforme	muy conforme	
baja	Recuento	9	7	7	8	31
	% del total	6.1%	4.8%	4.8%	5.4%	21.1%
regular	Recuento	12	29	28	19	88
	% del total	8.2%	19.7%	19.0%	12.9%	59.9%
buena	Recuento	4	10	8	6	28
	% del total	2.7%	6.8%	5.4%	4.1%	19.0%
<b>Total</b>	Recuento	25	46	43	33	147
	% del total	17.0%	31.3%	29.3%	22.4%	100.0%

Fuente: Encuesta recolectada en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco,2022.

La prueba descriptiva de Percepción de la Calidad indica que existe una percepción baja con un total de 31 casos (21.1%), un nivel de percepción regular de la calidad de 88 casos (59.9%) y 28 casos (19.0%) una buena percepción. En cuanto a la variable Nivel de Satisfacción, se tiene un total de 33 casos (22.4%) en que perciben al servicio como muy conforme; 43 casos (29.3%) nivel conforme; 46 casos (31.3%) con el nivel poco conforme; y por último, solo 25 casos de nivel inconforme (17.0%).

**Tabla 2.** Prueba de Chi-Cuadrado Percepción de Calidad y Nivel de Satisfacción.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	20,066 <sup>a</sup>	3	0.000
<b>Razón de verosimilitud</b>	14.740	3	0.002
<b>Asociación lineal por lineal</b>	9.753	1	0.002
<b>N de casos válidos</b>	147		

Fuente: Encuesta recolectada en el Hospital Leoncio Prado

Interpretación las pruebas de Chi-Cuadrado de Pearson para ambos factores muestran un valor de 0.000, el cual al ser inferior a  $p=0.05$ , indican que la hipótesis “Existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022”

**Tabla 3.** Capacidad de Respuesta y Nivel de Satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de Planificación Familiar en tiempos de Covid-19.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
¿El tiempo de espera para la atención en planificación familiar fue adecuado?	147	1	6	2.93	1.211
¿El profesional de salud encargado de planificación familiar se desarrolló adecuadamente durante la atención?	147	1	5	3.99	.997
¿El tiempo durante la consulta en planificación familiar fue el adecuado para poder resolver sus necesidades?	147	2	7	4.37	1.217
¿La entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado?	147	2	7	4.95	1.281
N válido (por lista)	147				

Fuente: Encuesta recolectada en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco,2022.

Se tiene que la media para el indicador Capacidad de Respuesta es de 4.06, que supone una calificación aceptable dentro de la escala de Likert.

**Tabla 4.** Pruebas de Chi-Cuadrado de Capacidad de Respuesta y Nivel de satisfacción

Pruebas de chi-cuadrado de Capacidad de Respuesta y Satisfacción			
	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	14,945 <sup>a</sup>	3	.002
Razón de verosimilitud	10,943	3	0.12
Asociación lineal por lineal	7.264	1	0.007
N de casos válidos	147		

Fuente: Encuesta recolectada en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco,2022.

Interpretación las pruebas estadísticas Chi – Cuadrado de Pearson muestran un valor significativo de 0.002, por ende, se infiere que la hipótesis “Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.”

**Tabla 5.** Descriptivo de Empatía de las usuarias atendidas en el servicio de Planificación Familiar en tiempos de Covid-19.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
¿Ud. se sintió respetada y tratada con paciencia en su atención de planificación familiar?	147	1	35	3.50	2.896
¿El profesional de planificación familiar se preocupó por utilizar lenguaje comprensible en su atención?	147	2	7	4.05	1.106
¿El profesional de planificación familiar le ofreció suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos?	147	1	7	3.82	1.516
¿El profesional de planificación familiar repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?	147	1	6	3.66	1.236
¿El profesional de la salud le dio información correcta sobre su próxima cita para planificación familiar?	147	1	6	2.80	1.174
N válido (por lista)	147				

Fuente: Encuesta recolectada en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco,2022.

La media de respuesta para el indicador de percepción Empatía es de 4.46. Es un valor por encima del promedio dentro de la escala de Likert.

**Tabla 6.** Prueba de Chi-Cuadrado de Empatía y Satisfacción

Pruebas de chi-cuadrado de Empatía y Satisfacción			
	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	20,066 <sup>a</sup>	3	0.000
<b>Razón de verosimilitud</b>	14.470	3	0.002
<b>Asociación lineal por lineal</b>	9.753	1	0.002
<b>N de casos válidos</b>	147		

Fuente: Encuesta recolectada en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco,2022

Interpretación las pruebas Chi – Cuadrado para medir la significancia y relación entre variables arroja un valor de 0.000, que igual que en los cuadros anteriores es un valor inferior a  $p=0.05$ , por lo que la hipótesis “Existe relación significativa entre empatía y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022”.

**Tabla 7.** Descriptivos de Seguridad de las usuarias atendidas en el servicio de Planificación Familiar en tiempos de Covid-19.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
¿Considera usted que tuvo privacidad durante su atención en el consultorio de planificación familiar?	147	2	6	3.86	.873
¿Piensa que el profesional de planificación familiar, sabía cuáles eran los métodos anticonceptivos más adecuados y disponibles para su atención?	147	1	6	3.52	1.068
¿El lenguaje que utilizó el personal de planificación familiar para su atención fue apropiado y suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas?	147	2	6	3.98	1.023
¿Piensa que la conversación en consulta que tuvo con el personal de salud, fue confidencial?	147	2	7	3.95	1.184
N válido (por lista)	147				

Fuente: Encuesta recolectada en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco,2022.

La media de respuestas en la escala de Likert para el indicador de calidad Seguridad es de 3.83, valor que, si bien está por encima del promedio de la escala, es un valor relativamente bajo, por lo que se puede inferir que las personas no perciben tan bien esta variable.

**Tabla 8.** Pruebas de Chi-Cuadrado de Seguridad y Nivel de satisfacción

Pruebas de chi-cuadrado de Seguridad y Satisfacción			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,895 <sup>a</sup>	3	0.019
Razón de verosimilitud	7.223	3	0.065
Asociación lineal por lineal	4.809	1	0.028
N de casos válidos	147		

Fuente: encuesta recolectada en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco,2022.

Interpretación las pruebas de Chi – Cuadrado para este indicador es de 0.019, valor inferior a  $p=0.05$ , por lo que se infiere que la hipótesis “Existe relación significativa entre la seguridad del servicio y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.”

**Tabla 9.** Descriptivos de Fiabilidad de las usuarias atendidas en el servicio de Planificación Familiar en tiempos de Covid-19

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
¿Cuándo usted acudió a su cita recibió orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar?	147	U1	8	4.05	1.454
¿Cuándo usted acudió a su cita de planificación familiar recibió atención en el horario programado?	147	1	6	3.51	1.178
¿Cuándo usted acudió a su cita de planificación familiar se respetó el orden de llegada?	147	1	6	3.32	1.404
¿Cuándo usted acudió a su cita de planificación familiar su historia clínica estuvo fácilmente disponible para recibir la atención en el servicio?	147	1	5	2.76	1.081
¿Cuándo usted acudió a su cita de planificación familiar considera que el horario de atención fue conveniente?	147	1	6	2.85	1.029
N válido (por lista)	147				

Fuentes: Encuesta recolectada en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco,2022.

La media para el indicador de calidad es de 3.29. Este valor es bajo dentro de la escala de Likert, por lo que las personas mostraron cierta inseguridad con respecto a la Fiabilidad en el programa de planificación familiar.

**Tabla 10.** Pruebas de Chi-Cuadrado de Fiabilidad y Nivel de satisfacción

Pruebas de chi-cuadrado de Fiabilidad y Satisfacción			
	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	14,945 <sup>a</sup>	3	0.002
<b>Razón de verosimilitud</b>	10.943	3	0.012
<b>Asociación lineal por lineal</b>	7.264	1	0.007
<b>N de casos válidos</b>	147		

Fuentes: Encuesta recolectada en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco,2022.

Interpretación la prueba estadística de Chi – Cuadrado muestra un valor de significación de 0.002, estando por debajo de  $p=0.05$  se infiere que la hipótesis “Existe relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.

**Tabla 11.** Descriptivos de Aspectos tangibles de las usuarias atendidas en el servicio de Planificación Familiar en tiempos de Covid-19.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
¿Existe buena señalización y ubicación que facilite acceso al consultorio de planificación familiar?	147	1	6	3.39	1.213
¿El consultorio de planificación familiar cuenta con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los usuarios?	147	1	5	2.92	1.050
¿El consultorio de planificación familiar cuenta con suficientes métodos anticonceptivos para su atención?	147	1	6	2.72	1.019
¿El consultorio de planificación familiar y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos para su atención?	147	1	6	3.01	1.360
N válido (por lista)	147				

Fuentes: Encuesta recolectada en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco,2022.

La media de respuestas es de 3.01 para el indicador de calidad Aspectos Tangibles, esto refleja que las personas que acudieron al programa de planificación familiar no tienen una buena percepción del ambiente del consultorio.

**Tabla 12.** Pruebas de Chi-Cuadrado de Aspectos Tangibles

Pruebas de chi-cuadrado de Aspectos Tangibles			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,010 <sup>a</sup>	3	0.002
Razón de verosimilitud	12.155	3	0.007
Asociación lineal por lineal	6.822	1	0.009
N de casos válidos	147		

Fuentes: Encuesta recolectada en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco,2022.

Interpretación el valor significativo de la prueba de chi-cuadrado es de 0.002. Siendo un valor muy por debajo de  $p=0.05$ , se concluye que la hipótesis “Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.”

#### IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se observó que existe una percepción baja con un total de 31 casos (21.1%), un nivel de percepción regular de la calidad de 88 casos (59.9%) y 28 casos (19.0%) una buena percepción. En cuanto a la variable Nivel de Satisfacción, se tiene un total de 33 casos (22.4%) en que perciben al servicio como muy conforme; 43 casos (29.3%) nivel conforme; 46 casos (31.3%) con el nivel poco conforme; por último, solo 25 casos de nivel inconforme (17.0%). Se establece que existe una relación estadísticamente significativa entre percepción de la calidad de servicio sobre el nivel de satisfacción, ya que las pruebas de Chi-Cuadrado de Pearson para ambos factores muestran un valor de 0.00, el cual a ser inferior a  $p=0.05$ , indican que la hipótesis “Existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022” debe ser aceptada. Estos resultados fueron similares al estudio realizado por Aguilar D. Cárnica N.<sup>8</sup> donde refiere que la calidad de atención en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 para las usuarias del Hospital Rezola genera una parcial satisfacción con el 32,3%. De igual manera en el estudio de Araujo L. (2018)<sup>12</sup> donde refiere existe una baja relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Lo cual hace indicio de que las usuarias del servicio de planificación familiar, los tiempos de espera para el servicio, el mantenimiento de la privacidad durante la consejería, los horarios de servicio convenientes y el estado profesional de los clientes fueron predictores de la satisfacción del cliente lo cual generan una satisfacción de media a baja.

Los datos obtenidos en esta prueba, difieren de los resultados planteados en el trabajo científico de Araujo L. (2018)<sup>12</sup>, quien en su investigación llevada a cabo en la ciudad de Trujillo llegó a la conclusión que los pacientes que acudieron al consultorio externo de planificación familiar en el Centro De Salud Masisea tuvieron una baja percepción de calidad y satisfacción.

En relación a los resultados de los indicadores de la percepción de calidad, tales como Capacidad de respuesta, la muestra de este trabajo de investigación sugiere que el tiempo de espera para la atención en planificación familiar, el tiempo de duración de la atención en planificación familiar, el desenvolvimiento del profesional encargado, así como la entrega del método anticonceptivo tuvo una respuesta similar a la del estudio realizado



en el Hospital Arzobispo Loaiza, Gamarra M. (2018)<sup>11</sup> quien determinó que el 99% de personas no regresaría a un centro de salud ni al programa de salud debido a la demora para ser atendida, ya que la prueba estadística otorga un valor inferior al  $p=0.05$ , por lo que esta dimensión está significativamente asociada con el nivel de satisfacción y constituye un factor determinante para la buena percepción de calidad, además de tener una media de 4.06 en total en la escala de likert, lo que reforzaría la interpretación de resultados. Asimismo, Asrat W., Mekonnen T., Y Bedimo M. (2018)<sup>7</sup>, demostró que el tiempo de espera para el servicio de planificación familiar tiene un impacto en la satisfacción del cliente, siendo aquellos que tenían menos de media hora, de media hora a una hora y de una a dos horas esperando los que se encontraban más satisfechos, a diferencia de los que llevaban más de dos horas por su turno.

Adicionalmente, se tuvo que la dimensión Empatía, que constituye parte de la percepción de la calidad, tuvo una media de 4.46 y una prueba estadísticamente significativa con un chi-cuadrado de 0.000 lo que la hace un factor determinante para que las usuarias atendidas en planificación familiar estén satisfechas. Al igual que Santibañez (2018)<sup>10</sup> en su investigación titulada “Calidad de Atención del Servicio de Planificación Familiar para las usuarias en el Hospital Rezola – Cañete.” Donde determinó que la percepción buena de empatía en ese centro de salud representa el 62.7%, de igual manera que los aspectos tangibles. Los aspectos a evaluar en esta dimensión fueron los siguientes: Si la paciente se sintió respetada por el profesional a cargo de su atención, si el profesional a cargo se preocupó por utilizar un lenguaje comprensible, el profesional de la salud repitió la información sobre la elección de los métodos anticonceptivos o si le brindaron información correcta sobre su próxima cita. Cabe resaltar que esta etapa de la evaluación de la calidad es muy importante, ya que pone en juego el profesionalismo y buena atención del personal de salud que lleva a cabo el programa. Gamarra M. (2018)<sup>11</sup> cuyo objetivo de estudio fue “Identificar la percepción de la consejería de planificación familiar en usuarias atendidas en el centro de salud San Sebastián durante el periodo de febrero en el año 2018” indicó también que la mayor parte de su muestra indicó que la empatía es buena y es un factor importante para el nivel de satisfacción.

La media para el indicador de calidad Fiabilidad es de 3.29, valor que es inferior a la media del modelo; esto quiere decir que las personas se muestran poco confiadas en el programa de planificación familiar, siendo la disponibilidad inmediata de la historia clínica del paciente el motivo principal por el cual los pacientes mostraron cierta

inseguridad, caso contrario, nuestra muestra indicó que recibió orientación adecuada par allegar al consultorio de planificación familiar. Pese a ello, la fiabilidad se encuentra significativamente asociada al nivel de satisfacción, por lo que es una variable a tener en cuenta en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco para futuras consultas. Este resultado difiere de Valenzuela G. (2018)<sup>13</sup>, Gamarra M. (2018)<sup>11</sup>, cuyas muestras si estuvieron confiadas y calificaron a sus centros de salud como fiables.

En un plano mucho más cercano al del presente estudio, se identificó al trabajo de investigación de Estrella María y Matías Laysem<sup>14</sup> titulado “Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Centro De Salud Chilca –Huancayo de julio a diciembre del 2018”. Encontrando que las usuarias se encuentran satisfechas en todas las dimensiones de la calidad, tales como: Fiabilidad con un 55,2%; Capacidad de respuesta con un 53,17%; Seguridad con un 54,4%; Empatía con un 58,9% y Aspectos tangibles con un 59,5%. Debido a ello, es lógico pensar que nuestro estudio tendrá el mismo comportamiento, sin embargo, hay que tomar en cuenta la temporalidad de ambos trabajos, siendo el nuestro desarrollado en una etapa post Covid-19 y post pandemia. Es por ello que nuestros aspectos tangibles obtuvieron una calificación baja, siendo 3.01 como media de respuestas dentro de la escala de Likert, lo que quiere decir que las pacientes no encontraron una buena señalización y ubicación que facilite el acceso al programa, tampoco se contaba con suficientes métodos anticonceptivos para la atención.

Esta variable está altamente relacionada con el nivel de satisfacción que pueda tener cualquier usuario o usuaria de planificación familiar, ya que el valor significativo de la prueba chi-cuadrado obtenido es de 0.002.

El indicador Seguridad es, al igual que la Fiabilidad, un factor muy importante en este tipo de modelos, ya que es una cualidad y aptitud del conocimiento de las personas, en este caso del personal de salud, para brindar información del servicio que se está ofreciendo de manera fácil, amigable y entendible para todo público. Los descriptivos de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid19 indicaron que valoraron más el lenguaje utilizado por el personal para su atención para que sea mejor entendible y apropiado. Otros aspectos valorados por los pacientes fueron: la privacidad durante la atención en el consultorio de planificación familiar, el conocimiento que tiene el personal de salud acerca de los métodos anticonceptivos más

adecuados y disponibles, y la confidencialidad de la conversación con el personal de salud encargado del programa de planificación familiar.

Al igual que la dimensión anterior, la interpretación de nuestra prueba chi-cuadrado en post de contrastar la hipótesis “Existe relación significativa entre la seguridad del servicio y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.” Determina que la Seguridad que sienten las personas atendidas en el consultorio va determinar su satisfacción.

Se identificó también que, en los estudios internacionales, tales como Esparza A. (2020)<sup>4</sup> en su investigación titulada “Percepción de la calidad de atención del servicio de planificación familiar del paciente pos-operado de vasectomía en la UMF 7 de la delegación Aguascalientes - México”<sup>4</sup>; Torres P., Heredia I., Ibáñez M. y Ávila L. México (2019)<sup>5</sup>; Birhanu B., Siraneh Y., Gelana B. y Tsega G., en Etiopía (2019)<sup>6</sup>; Asrat W., Mekonnen T., Y Bedimo M., realizado también en Etiopía (2018)<sup>7</sup>; De León Magali Glendy con su estudio realizado en Guatemala (2017)<sup>8</sup>; la mayor preocupación o factores determinantes son los aspectos tangibles, el tiempo de espera y calidad de atención, así como los nuevos usuarios del servicio de planificación familiar, los tiempos de espera para el servicio, el mantenimiento de la privacidad durante la consejería, los horarios de servicio convenientes y el estado profesional de los clientes fueron predictores de la satisfacción.

Esto es totalmente diferente a la realidad adaptada a nivel nacional, donde se valora mucho más la seguridad y la empatía como indicadores de calidad. Esto es debido a que en países ajenos al nuestro, la ciencia y tecnología médica se aplica de tal manera que maximiza los beneficios de la salud sin aumentar los riesgos. En esta parte de la región, la tecnología médica no se encuentra desarrollada plenamente, sin embargo, la calidad de atención se está en constante desarrollo con la posibilidad de alcanzar resultados sanitarios basados en datos que pueden ser medibles.

Las consecuencias de la pandemia y el aislamiento social obligatorio dictaminado por los gobiernos del mundo alertaron y pusieron a todos los hospitales en una situación de riesgo y tensión. Esto se agravó mucho más en países como el nuestro, que, debido al mal mantenimiento o manejo de la infraestructura, se descuidaron aspectos importantes como la capacidad de respuesta en consultorios del interior del país.

Estos programas de planificación familiar o salud sexual son una respuesta a la educación sexual promovida por el gobierno, que, si bien es cierto ha ido aumentando con el pasar de los años, aún hay mucho por desarrollar. Es necesario que se valore constantemente la calidad de los servicios que se ofrece para evitar que abandonen los métodos anticonceptivos, bajas coberturas y no lograr cubrir las necesidades insatisfechas de planificación familiar.

Dentro de todo aspecto, la calidad de atención no está enfocada solamente en la atención del personal encargado, sino también es un esfuerzo conjunto a los equipos adecuados, infraestructura y aspectos interpersonales que los usuarios que acuden a los centros de salud pueden valorar más. Por lo tanto, si se descuidan los aspectos detallados a lo largo de todo este estudio de investigación, puede traer consecuencias como parejas desprotegidas o con embarazos no deseados, abortos y muerte materna, en el peor de los casos.

## V. CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, el cual indica un valor de 0.000, el cual a ser inferior a  $p=0.05$ .

La capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco están altamente relacionadas entre sí, debido al resultado de la prueba chi-cuadrado de Pearson, el cual muestran un valor p de 0.002.

Se identificó que existe relación significativa entre empatía y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, ya que el valor de la prueba chi-cuadrado Pearson es fue de 0.000, inferior a  $p=0.05$ .

Se demostró la relación significativa entre la seguridad del servicio y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco. La prueba de contrastación de hipótesis Chi-Cuadrado muestra un valor de significancia 0.019, que siendo inferior a  $p=0.005$ , indica que debe aceptarse la hipótesis.

Existe relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, muestra un valor de significancia 0.215.

Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, el cual muestra un valor de significancia 0.002.

## VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al personal de salud del Hospital de Leoncio Prado de Huamachuco, identificar los aspectos menos valorados por los usuarios de este estudio como los aspectos tangibles, con el objetivo de mejorarlos y brindar una atención de calidad donde la usuaria pueda tratar de resolver sus necesidades tomando en cuenta los protocolos de Bioseguridad que el Ministerio de Salud brindó para poder combatir la pandemia Covid-19.

Se recomienda al personal de salud demostrar un desempeño donde brinde soluciones y un servicio rápido, seguro y eficaz para que las usuarias se sientan acogidas, respetadas, valoradas y continúen asistiendo al servicio de planificación.

Se recomienda tanto al personal de salud como a la usuaria a tener una actitud positiva y comprensiva, ya que el personal por su parte viene trabajando en estos tiempos de pandemia sin bajar la guardia y la usuaria muchas veces no comprende la situación.

Se recomienda al personal de salud, respetar los derechos de la usuaria, brindar una atención de calidad con la privacidad necesaria y la confiabilidad, para que ellas se sientan seguras y protegidas en el servicio de planificación.

Se recomienda al personal de salud, establecer canales de interacción como (plataformas virtuales, páginas oficiales, redes sociales, teleconsultas) que permitan reforzar la atención y promover el interés hacia los mensajes informativos o educativos a las usuarias del servicio de planificación familiar.

Se recomienda al coordinador del servicio de planificación familiar, a implementar el servicio de planificación familiar como son las condiciones y apariencia física de las instalaciones (escritorio, camilla, sillas, etc) folletos, trípticos y entre otros materiales de apoyo que aseguren en brindar una adecuada atención de calidad y calidez para que la usuaria de planificación familiar salga satisfecha y segura del servicio y la atención brindada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OMS. Calidad de atención. [Online].; 2019 [cited 2022 Marzo 03. Available from: <https://www.who.int/es/news/item/25-10-2019-high-rates-of-unintendedpregnancies-linked-to-gaps-in-family-planning-services-new-who-study>.
2. OMS. Metodos Anticonceptivo de Planificacion Familiar. [Online].; 2020 [cited 2022 Marzo 03. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/familyplanning-contraception>.
3. Santibañez S. Calidad de atención del servicio de Planificacion Familiar. [Online].; 2017 [cited 2022 Marzo 02. Available from: [http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3043/santibanez\\_gs.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3043/santibanez_gs.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
4. Esparza A. Percepcion de la calidad del servicio de servicio de planificacion familiar. [Online].; 2020 [cited 2022 Marzo 02. Available from: <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/1839/441142.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
5. Torres P. HI,IMAL. Calidad de los servicios de Planificacion Familiar en Mexico. [Online].; 2019 [cited 2022 Marzo 02. Available from: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0210319>.
6. Birhanu B. SYGBTG. Calidad de los servicios de planificación familiar y factores asociados en los hospitales públicos. [Online].; 2019 [cited 2022 Marzo 02. Available from: <https://www.ajol.info/index.php/ejhs/article/view/189837>.
7. Asrat W, Mekonnen T, Bedimo. Evaluación de la satisfacción de las mujeres con el servicio de planificación familiar. [Online].; 2018 [cited 2022 Marzo 02. Available from: <https://contraceptionmedicine.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40834-018-0079-4>.
8. Glendy DLM. Comparacion del nivel de satisfacción de las usuarias de planificación familiar en servicios de salud del segundo nivel de atención. [Online].; 2017 [cited 2022 Marzo 02. Available from: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisortiz/2017/09/11/De-Leon-Glendy.pdf>.
9. Meza A. Evaluación de la calidad de atención en el consultorio de planificación familiar. [Online].; 2019 [cited 2022 Marzo 02. Available from: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2174/MEZA%20NAVARRO%20C%20Aylin%20Suzanne.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
10. Santibañez S. Calidad de Atención del Servicio de Planificación Familiar. [Online].; 2017 [cited 2022 Marzo 02. Available from: [http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3043/santibanez\\_gs.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3043/santibanez_gs.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
11. Gamarra P. Percepción de la consejería de planificación familiar. [Online].; 2017 [cited 2022 Marzo 03. Available from:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6144/Gamarra\\_ep.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6144/Gamarra_ep.pdf?sequence=3&isAllowed=y).

12. Araujo L. Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario de Planificación Familiar. [Online].; 2018 [cited 2022 Marzo 03. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26170/araujo\\_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26170/araujo_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
13. Valenzuela G. Calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo. [Online].; 2018 [cited 2022 Marzo 03. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29987/valenzuela\\_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29987/valenzuela_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
14. Estrella M, L M. Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar. [Online].; 2018 [cited 2022 Marzo 03. Available from: [.](#)
15. Torices J. Analisis filosofico - Emoción y Percepcion. [Online].; 2017 [cited 2022 Marzo 03. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/3400/340052593001.pdf>.
16. RAE. Real Academia Española. [Online].; 2017 [cited 2022 Marzo 03. Available from: <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n>.
17. Botella A. HA. Percepcion auditiva y visual. [Online].; 2017 [cited 2022 Marzo 04. Available from: <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/56786/110173.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
18. Delgado J. Calidad en los establecimientos de Salud. [Online].; 2018 [cited 2022 Marzo 04. Available from: [http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/2014\\_octubre\\_eventos/Ponencia%2007%20CALIDAD%20Congresista.pdf](http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/2014_octubre_eventos/Ponencia%2007%20CALIDAD%20Congresista.pdf).
19. Minsa. Política Nacional de Calidad en Salud. [Online].; 2017 [cited 2022 Marzo 05. Available from: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf).
20. OMS. Calidad. [Online].; 2020 [cited 2022 Marzo 05. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>.
21. Flores J. Evaluación de la calidad de atención del Personal de Salud. [Online].; 2017 [cited 2022 Marzo 05. Available from: <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1030/TP-UNH.ADMIN.00111.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
22. Roussos A, Gomez JyO,J. Satisfacción de los pacientes. [Online].; 2019 [cited 2022 Marzo 05. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/180/18052925012.pdf>.



23. Aliaga N, Alcas S. Analisis de la gestion administrativa de la calidad del servicio. [Online].; 2020 [cited 2022 Marzo 06. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>.
24. Hernandez H. CDyPM. Proyeccion estrategica de la calidad como facilitadora para la innovacion de los sectores de Salud. [Online].; 2017 [cited 2022 Marzo 06. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/695/69551301016.pdf>.
25. Tuesta J. Gestion sanitaria y la satisfaccion. [Online].; 2018 [cited 2022 Marzo 07. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30510>.
26. Sangucho E, Rosales G. Satisfacción post Quirurgica. Revista Cubana de Reumatologia. 2017 Septiembre - Diciembre ; 19(3).
27. Minsa. Resolucion Directiva. [Online].; 2021 [cited 2022 Marzo 20. Available from: <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>.
28. Minsa. Norma Tecnica de Planificacion Familiar. [Online].; 2017 [cited 2022 Marzo 03. Available from: <https://data.miraquetemiro.org/sites/default/files/documentos/Norma%20T%C3%A9cnica%20de%20Planificaci%C3%B3n%20Familiar.pdf>.
29. INEI. Instituto Nacional de Informatica y Estadistica. [Online].; 2019 [cited 2022 Marzo 07. Available from: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Ende%20s2019/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Ende%20s2019/).
30. Minsa. Directiva sanitaria para garantizar la continuidad de la atencion en planificacion familiar. [Online].; 2020 [cited 2022 Marzo 06. Available from: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1489121/Directiva%20094-MINSA/2020%20-%20Versi%C3%B3n%20amigable.pdf>.
31. Minsa. Continuidad de atencion en planificacion familiar durante la emergencia sanitaria. [Online].; 2020 [cited 2022 Marzo 06. Available from: <https://www.gob.pe/qu/institucion/minsa/noticias/285941-minsagarantiza-continuidad-de-atencion-en-planificacion-familiar-durante-laemergencia>.
32. Lopez B. La Salud Sexual y Reproductiva en tiempos de Covid -19. Revista Medica Basadrina. 2020 Junio; 14(56-58).
33. Figo. Federacion Internacional de Gineco - Obstetricia. [Online].; 2020 [cited 2022 Marzo 06. Available from: <https://www.figo.org/es/covid-19-anticoncepcion-y-planificacion-familiar>.
34. Lopez P. Poblacion, muestra y muestreo. Scielo. 2018 Marzo; 09(08).
35. RAE. Real Academia Española. [Online].; 2021 [cited 2022 Marzo 05. Available from: <https://dle.rae.es/encuesta?m=form>.

## **ANEXOS**

**ANEXO 01 - MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**“PERCEPCION DE LA CALIDAD Y NIVEL DE SATISFACCION DE LAS USUARIAS DE PLANIFICACION FAMILIAR EN TIEMPOS DE COVID 19 – HUAMACHUCO,2022”.**

<b>2.4 Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál es la percepción de la calidad y nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 - Huamachuco, 2022?	Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.	<p>Hi: Existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Percepción de la calidad de atención</p> <p><b>Dimensiones:</b> 1.1 Buena 1.2 Regular 1.3 Mala</p> <p><b>Variable 2:</b> Nivel de satisfacción</p> <p><b>Dimensiones:</b> 2.1 Inconforme 2.2 Poco conforme 2.3 Conforme 2.4 Muy conforme</p>	<p><b>Alcance de la investigación:</b> Nivel correlacional</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental - transversal</p> <p><b>Población:</b> 240 usuarias</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico por conveniencia</p> <p><b>Técnicas de recopilación de información:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnicas de procesamiento de información:</b> SPSS v. 25</p>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		
¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022?	OE1: Establecer la relación que existe entre la percepción de la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.	HE1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.		

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la empatía y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022?</p>	<p>OE2: Valorar la relación que existe entre la percepción de la empatía y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.</p>	<p><b>Ho:</b> No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la seguridad del servicio y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022?</p>	<p>OE3: Evaluar la relación que existe entre la percepción de la seguridad del servicio y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.</p>	<p>HE2: Existe relación significativa entre empatía y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022. Ho: No existe relación significativa entre empatía y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la fiabilidad y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022?</p>	<p>OE4: Identificar la relación que existe entre la percepción de la fiabilidad y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.</p>	<p>HE3: Existe relación significativa entre la seguridad del servicio y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de los aspectos tangibles y el nivel de</p>	<p>OE5: Identificar la relación que existe entre la percepción de los aspectos tangibles y el</p>			

<p>satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022?</p>	<p>nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.</p>	<p>Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.  Ho: No existe relación significativa entre la seguridad del servicio y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.  HE4: Existe relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.  Ho: No existe relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.  HE5: Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el</p>		
--	---	---	--	--

		<p>Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco, 2022.</p>		
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia



**ANEXO 03 – INSTRUMENTO DE EVALUACION**  
**UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO “FRANKLIN**  
**ROOSEVELT”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

A continuación, se presentará un cuestionario Anónimo con el cual se recolectará información acerca de lo que Ud. ha percibido durante la atención de planificación familiar.

**I. Características sociodemográficas**

**1. Edad:**

**2. Estado Civil:**

- Soltera
- Casada
- Conviviente
- Divorciada

**3. Grado de Instrucción:**

- Analfabeta
- Primaria
- Secundaria
- Superior

**4. Procedencia:**

- Zona urbana
- Zona rural

**5. Ocupación:**

- Ama de casa
- Estudiante
- Trabajadora Independiente
- Trabajadora Dependiente

**6 ¿Cuándo acudió al servicio de Planificación Familiar qué método escogió Ud.?**

- Métodos Hormonales (ampolla mensuales, trimestrales, píldoras)
- Métodos de barrera
- Implante
- Método de anticoncepción quirúrgica voluntaria



## **CUESTIONARIO ADAPTADO A SERVQUAL MODIFICADO**

Para evaluar la Calidad de atención en planificación familiar; califique como usted HA RECIBIDO la atención en el consultorio de Planificación familiar. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. Encuesta anónima Cuando usted acudió a su cita de planificación familiar durante la temporada de Covid-19

<b>N</b>	<b>PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>FIABILIDAD</b>								
1	¿Cuándo usted acudió a su cita recibió orientación adecuada para llegar al consultorio de planificación familiar?							
2	¿Cuándo usted acudió a su cita de planificación familiar recibió atención en el horario programado?							
3	¿Cuándo usted acudió a su cita de planificación familiar se respetó el orden de llegada?							
4	¿Cuándo usted acudió a su cita de planificación familiar su historia clínica estuvo fácilmente disponible para recibir la atención en el servicio?							
5	¿Cuándo usted acudió a su cita de planificación familiar considera que el horario de atención fue conveniente?							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	¿El tiempo de espera para la atención en planificación familiar fue adecuado?							
7	¿El profesional de salud encargado de planificación familiar se desarrolló adecuadamente durante la atención?							



8	¿El tiempo durante la consulta en planificación familiar fue el adecuado para poder resolver sus necesidades?								
9	¿La entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado?								
<b>SEGURIDAD</b>									
10	¿Considera usted que tuvo privacidad durante su atención en el consultorio de planificación familiar?								
11	¿Piensa que el profesional de planificación familiar, sabía cuáles eran los métodos anticonceptivos más adecuados y disponibles para su atención?								
12	¿El lenguaje que utilizó el personal de planificación familiar para su atención fue apropiado y suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas?								
13	¿Piensa que la conversación en consulta que tuvo con el personal de salud, fue confidencial?								
<b>EMPATÍA</b>									
14	¿Ud. se sintió respetada y tratada con paciencia en su atención de planificación familiar?								
15	¿El profesional de planificación familiar se preocupó por utilizar lenguaje comprensible en su atención?								
16	¿El profesional de planificación familiar le ofreció suficiente información sobre la elección de los métodos anticonceptivos?								
17	¿El profesional de planificación familiar repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?								

18	¿El profesional de la salud le dio información correcta sobre su próxima cita para planificación familiar?								
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>									
19	¿Existe buena señalización y ubicación que facilite acceso al consultorio de planificación familiar?								
20	¿El consultorio de planificación familiar cuenta con el personal de salud apto que informe y oriente correctamente a los usuarios?								
21	¿El consultorio de planificación familiar cuenta con suficientes métodos anticonceptivos para su atención?								
22	¿El consultorio de planificación familiar y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos para su atención?								



**CUESTIONARIO: SATISFACCION DE LA USUARIA EN EL  
SERVICIO DE PLANIFICACION FAMILIAR**

Para evaluar la satisfacción de atención en planificación Familiar Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el consultorio de Planificación familiar. Cabe recalcar que es una encuesta anónima.

<b>Inconforme</b>	<b>Poco Conforme</b>	<b>Conforme</b>	<b>Muy conforme</b>
1	2	3	4

<b>N°</b>	<b>Pregunta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Dimensión estructura</b>					
1.	¿Había iluminación dentro del consultorio?				
2.	¿La sala de espera contaba con asientos suficientes?				
3.	¿La sala de espera se veía limpia?				
4.	¿El baño estaba de fácil acceso para su uso?				
5.	¿El consultorio estaba en orden?				
6.	¿El consultorio contaba con afiches sobre planificación familiar y métodos anticonceptivos?				
7.	¿El consultorio tenía la puerta abierta durante la consulta?				
8.	¿Se veía desde afuera para el consultorio a través de las ventanas?				
9.	¿Contaba con una camilla o mesa de examen ginecológico?				
10.	¿Cómo se sintió con la privacidad e intimidad que le proporcionaron?				
<b>Dimensión atención</b>					

11.	¿La obstetra le saludó y se dirigió a usted con nombre al momento de la consulta?				
12.	¿Recibió un trato amable de la obstetra?				
13.	¿La obstetra le brindó confianza e invito a expresarlo que estaba sintiendo?				
14.	¿Cuándo expresó sus preocupaciones la obstetra le prestó atención?				
15.	¿La obstetra durante su atención la trato con respeto y amabilidad?				
16.	¿La Obstetra le brindo confianza durante la atención?				
17.	¿La Obstetra le explico sobre toda la gama de métodos anticonceptivos?				
18.	¿La Obstetra apporto en respuesta a sus necesidades?				
<b>Dimensión Orientación Educativa</b>					
19.	¿Se le explicó durante la consulta, todo acerca de los métodos anticonceptivos?				
20.	¿Se le interrogó en la consulta como si alguna vez ha utilizado algún método anticonceptivo?				
21.	¿Se le interrogó sobre situaciones de violencia en su hogar?				
22.	¿Se le explicó acerca de los efectos secundarios que pueden generar los métodos anticonceptivos?				
23.	¿Se le oriento acerca de las fechas en que debe colocarse el método anticonceptivo?				
24.	¿Se le oriento acerca de la acción que produce el método anticonceptivo en su organismo?				
25.	¿Se le oriento acerca de lo que debe de hacer si olvida colocarse el método en la fecha indicada?				
26.	¿Se le oriento acerca de las ventajas de planificación familiar?				
27.	¿Se le oriento acerca del uso del preservativo?				
28.	¿Se le oriento acerca del uso de las pastillas anticonceptivas?				
29.	¿Se le oriento acerca de las inyecciones anticonceptivas?				

30.	¿Se le oriento acerca del uso Dispositivo Intrauterino(T de cobre)?				
31.	¿Se le oriento acerca de la influencia negativa de fumar,ingerir licor y consumo de drogas durante la planificación familiar?				

**ANEXO 04 - VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE**  
**EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación : Percepción de la calidad y nivel de satisfacción de las usuarias de planificación familiar en tiempos de COVID 19 – Huamachuco,2022

Nombre del instrumento : Cuestionario sobre la percepción de la calidad y nivel de motivo de evaluación satisfacción.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

86.5

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular    d) Buena    e) Muy buena

Nombres y Apellidos : Milagros Cabrera Espino  
DNI N° : 46600423      Teléfono/Celular : 977390495  
Dirección domiciliaria : Av. San Martín / Los Aquijes  
Título Profesional : Licenciada en Obstetricia  
Grado Académico : Magister  
Mención : En Obstetricia

  
Nombre: Milagros Cabrera Espino  
No. DNI: 46600423  
 OBSTETRA  
C.O.P. 31186

*Firma*

**Lugar y fecha:** Huancayo, 05 de abril del 2022

## FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

### III. DATOS GENERALES

Título de la Investigación : Percepción de la calidad y nivel de satisfacción de las usuarias de planificación familiar en tiempos de Covid-19 – Huamachuco,2022

Nombre del instrumento : Cuestionario sobre la percepción de la calidad y nivel de motivo de evaluación satisfacción.

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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



## PROMEDIO DE VALORACIÓN

84.5

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      e) Muy buena

Nombres y Apellidos : Mg. Roció M. Chanco Hernández  
DNI N° : 46281445      Teléfono/Celular : 966949377  
Dirección domiciliaria : Panamericana Sur Km 301 – La Angostura – Ica  
Título Profesional : Obstetra  
Grado Académico : Magister  
Mención : Maestría en Obstetricia



---

*Firma*

*Lugar y fecha: Chincha, 05 de Abril de 2022*

## FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación : Percepción de la calidad y nivel de satisfacción de las usuarias de planificación familiar en tiempos de Covid-19 – Huamachuco, 2022

Nombre del instrumento : Cuestionario sobre la percepción de la calidad y nivel motivo de evaluación de satisfacción.

### II. ASPECTOS DE VALIDACION

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

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

75

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      e) Muy buena

Nombres y Apellidos : Lina Yubana Cárdenas Pineda  
DNI N° : 20059866      Teléfono/Celular : 985696060  
Dirección domiciliaria : Jr. Coronel Cabrera Lte. A 1  
Título Profesional : OBSTETRA  
Grado Académico : DOCTOR  
Mención : CIENCIAS DE LA SALUD



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELICA  
Dra. LINA Y. CÁRDENAS PINEDA  
DOCENTE NOMBRADA

*Firma*

*Lugar y fecha:* 12 de abril 2022

## ANEXO 05 – AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huamachuco, 08 de Abril del 2022.

MEMORANDUM N° 157- 2022-GR-LL/GRDS/DRS/RED-S.C./RR.HH.ODII.

DE: M.C. MIGUEL ÁNGEL CASANOVA VELARDE

Director Ejecutivo de la Red Sánchez Carrión

A: HUARANGA LOZANO, LESLIE Y LOPINTA VALDERRAMA, ESTELA

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Mediante el presente se le comunica a usted que está autorizada para realizar la recolección de datos para su proyecto de tesis denominada: "PERCEPCION DE LA CALIDAD Y NIVEL DE SATISFACCION DE LAS USUARIAS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN TIEMPOS DE COVID 19 - HUAMACHUCO, 2022", para optar el título de Licenciada en Obstetricia, en el Hospital Leoncio Prado-Huamachuco de la Red de Salud Sánchez Carrión, así mismo se hace conocimiento que al término de la investigación deberá presentar un ejemplar anillado a la Oficina de Docencia en Investigación con la finalidad de ampliar nuestra sala de Investigación y bibliografía en datos reales encontrados por las investigadoras, bajo responsabilidad.

**Atentamente,**

MACVTSGLIdema  
cc Archivo  
Fotos (1)

REGION "LA LIBERTAD"  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
RED SANCHEZ CARRION  
Miguel Ángel Casanova Velarde  
DIRECTOR EJECUTIVO  
08/04/2022

## ANEXO 06 - DATOS EXTRAIDOS DE LAS PACIENTES PARA REALIZACIÓN DE ENCUESTA

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: V13 Visible: 79 de 79 variables

	NC	Edad	Estado	Escolaridad	Procedencia	Ocupación	Mé- l o	Fi- bil dad	Fiab- ilida d2	Fiab- ilida d3	Fiab- ilida d4	Fiab- ilida d5	V1 3	Cap- acid ad1	Cap- acid ad2	Cap- acid ad3	Cap- acid ad4	V 8	Se- gur- dad	S e g u r d a d	S e g u r d a d	S e g u r d a d	SV23	E m p l e o	E m p l e o	E m p l e o	E m p l e o	E m p l e o	V 2 9	Tan- gib- le1	T a n g i b l e 1	T a n g i b l e 1	T a n g i b l e 1
1	1	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	4		2	3	4	5		5	5	4	2		5	4	2	2	2		2	2	2	2
2	2	2	4	3	2	1	3	3	3	4	2	4		4	4	5	6		4	4	3	2		3	3	3	3	2		2	3	2	2
3	3	4	2	3	1	3	2	4	1	3	3	4		3	3	3	5		3	4	4	2		4	3	4	5	5		2	3	2	2
4	4	2	3	4	1	1	2	2	1	2	2	4		2	4	4	6		5	4	3	4		4	3	3	3	4		4	3	2	4
5	5	3	2	2	1	1	1	3	1	3	4	3		4	2	5	7		4	3	5	2		4	5	4	4	4		4	3	3	2
6	6	4	3	2	1	3	1	5	4	2	2	2		2	5	5	5		3	3	3	4		3	3	3	5	2		6	3	3	4
7	7	3	2	3	1	1	2	2	4	3	3	1		3	3	4	6		3	3	3	2		5	5	3	5	4		4	2	5	2
8	8	3	2	2	1	3	1	1	1	4	4	3		4	1	2	7		3	4	3	5		5	2	3	4	3		2	2	3	4
9	9	4	3	3	1	1	1	7	3	2	2	4		1	4	5	5		4	3	4	2		3	3	3	4	3		3	3	2	4
10	10	2	3	4	2	1	2	6	2	3	1	3		2	2	4	6		3	4	5	4		5	4	5	4	3		2	3	2	4
11	11	3	3	2	1	1	1	2	4	5	2	2		3	3	5	3		4	3	3	2		3	3	3	4	4		3	2	2	5
12	12	3	3	4	1	1	2	2	4	1	4	3		3	4	4	4		5	3	4	3		4	5	5	3	3		5	1	3	2
13	13	4	2	2	1	1	3	5	4	3	1	2		3	2	5	7		3	4	5	4		5	3	4	5	4		2	4	4	2
14	14	4	1	2	1	1	1	4	4	5	2	3		2	3	3	4		5	3	3	2		4	5	4	3	3		1	1	2	5
15	15	2	3	2	1	1	2	4	1	3	3	2		2	4	5	7		4	4	6	5		5	3	4	5	4		3	2	3	2
16	16	4	2	4	1	1	1	4	4	4	2	4		4	2	4	5		5	4	5	4		5	4	5	4	3		2	3	5	3
17	17	2	3	2	2	1	4	4	4	3	3	2		2	3	3	7		3	4	6	2		5	5	4	3	2		5	4	5	4
18	18	3	3	4	2	1	2	3	2	6	4	3		3	5	5	5		5	4	5	3		4	3	5	4	6		4	2	5	2
19	19	1	4	2	2	1	1	3	5	1	2	2		4	1	4	4		5	3	4	4		5	5	4	5	3		2	3	5	2
20	20	2	3	3	1	1	1	2	4	4	5	4		2	2	3	6		4	5	5	2		4	4	5	2	1		5	5	6	2
21	21	3	3	2	1	3	3	5	3	3	1	2		4	3	5	4		4	4	4	3		4	3	4	5	5		2	4	4	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: V13 Visible: 79 de 79 variables

	NC	Edad	Estado	Escolaridad	Procedencia	Ocupación	Mé- l o	Fi- bil dad	Fiab- ilida d2	Fiab- ilida d3	Fiab- ilida d4	Fiab- ilida d5	V1 3	Cap- acid ad1	Cap- acid ad2	Cap- acid ad3	Cap- acid ad4	V 8	Se- gur- dad	S e g u r d a d	S e g u r d a d	S e g u r d a d	SV23	E m p l e o	E m p l e o	E m p l e o	E m p l e o	E m p l e o	V 2 9	Tan- gib- le1	T a n g i b l e 1	T a n g i b l e 1	T a n g i b l e 1
22	22	1	1	2	1	3	4	1	2	5	3	3		4	5	4	6		5	3	5	4		4	5	5	2	4		2	2	4	2
23	23	4	1	3	1	3	2	3	4	3	4	2		4	4	3	4		6	5	6	4		5	3	5	4	5		2	3	4	3
24	24	3	3	3	1	3	1	4	5	1	2	3		2	4	5	5		6	4	5	4		2	5	5	3	2		3	4	5	2
25	25	2	4	3	2	3	4	1	3	2	3	4		3	4	4	5		4	3	6	4		3	3	5	5	4		2	2	2	3
26	26	3	3	2	2	1	1	2	4	3	5	2		4	4	2	5		5	5	5	4		5	5	5	3	2		5	3	5	4
27	27	4	3	2	2	1	3	5	4	6	1	3		2	4	5	4		6	4	4	4		4	3	5	6	3		2	5	4	2
28	28	3	1	2	2	1	1	1	3	4	4	4		3	4	4	2		5	3	5	4		2	5	2	2	2		3	2	2	3
29	29	4	1	4	2	1	4	2	5	3	2	2		4	5	2	5		5	6	6	5		3	3	2	6	3		4	3	4	3
30	30	3	3	2	1	1	1	1	5	5	3	3		2	5	5	2		5	5	4	4		5	5	5	5	3		2	4	2	3
31	31	3	3	2	2	1	1	2	3	4	1	4		3	5	4	4		3	4	5	5		4	3	2	2	3		5	2	3	3
32	32	3	3	4	2	1	1	5	4	3	4	3		4	5	3	2		5	3	6	4		2	5	3	4	2		2	3	2	2
33	33	2	4	3	1	3	1	6	3	6	2	2		2	5	5	5		4	5	4	5		3	3	4	3	3		4	5	2	3
34	34	1	3	2	2	1	1	4	4	1	3	5		3	3	4	2		5	4	5	4		5	5	2	5	2		4	2	2	2
35	35	2	3	3	1	1	2	7	3	2	4	3		4	3	2	3		4	3	5	5		4	4	3	6	5		4	5	2	3
36	36	2	3	2	1	1	1	2	3	5	1	4		2	3	5	4		4	4	2	4		2	5	5	6	2		3	2	2	2
37	37	4	3	2	2	1	3	2	2	5	2	6		5	5	4	5		3	3	3	6		3	4	4	5	4		5	4	3	3
38	38	1	3	3	1	4	1	5	2	3	4	3		1	4	2	2		4	5	5	4		5	4	5	5	2		4	2	2	2
39	39	4	2	2	1	1	2	4	3	4	3	2		6	5	5	5		4	4	4	3		4	4	2	5	3		5	3	3	3
40	40	3	2	3	1	1	3	3	4	3	5	4		1	3	4	4		4	3	2	5		35	5	1	4	2		3	4	2	4
41	41	4	3	3	1	3	3	6	4	6	4	1		6	5	2	4		4	5	2	4		3	5	4	5	2		4	2	4	2
42	42	3	3	4	1	1	1	1	3	4	2	5		3	5	5	4		3	4	3	3		5	3	5	4	2		5	5	2	3

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo | Iniciar/ON

\*leslie (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: V13 Visible: 79 de 79 variables

	NC	Edad	Estado	Escolaridad	Procedencia	Ocupación	Método	Ficbilidad	Fiabilidad d2	Fiabilidad d3	Fiabilidad d4	Fiabilidad d5	V13	Capacidad ad1	Capacidad ad2	Capacidad ad3	Capacidad ad4	V18	Seguridad	Seducción	Sensibilidad	SV23	Empresario p1	Empresario p2	Empresario p3	Empresario p4	Empresario p5	V29	Tanque e1	Tanque n1	Tanque n2	Tanque n3	
43	43	4	1	3	1	1	3	5	2	3	5	4	.	4	3	4	4	.	4	2	4	5	.	2	5	1	5	3	.	3	1	3	4
44	44	3	3	2	2	4	1	4	4	2	4	2	.	2	4	5	7	.	3	3	5	4	.	6	4	6	5	2	.	5	5	4	2
45	45	4	2	2	1	1	1	5	4	5	1	3	.	5	3	4	4	.	3	4	2	4	.	3	5	4	5	3	.	4	2	2	6
46	46	2	3	4	2	1	1	4	2	4	3	3	.	1	2	5	5	.	5	2	3	4	.	4	3	4	4	2	.	5	4	3	2
47	47	2	3	4	2	3	1	2	3	3	5	3	.	2	5	4	2	.	3	1	6	2	.	2	5	2	5	3	.	3	2	4	5
48	48	1	3	2	2	1	4	3	4	2	2	4	.	5	5	5	6	.	4	4	3	3	.	5	4	5	4	4	.	5	3	2	2
49	49	4	3	2	1	1	1	4	4	4	5	2	.	4	5	4	2	.	3	4	5	4	.	3	5	2	5	2	.	4	5	3	5
50	50	3	3	3	1	3	1	1	4	3	2	3	.	2	5	5	2	.	6	4	3	3	.	3	3	4	5	5	.	5	2	2	2
51	51	4	3	5	1	4	2	6	3	4	1	1	.	3	5	4	6	.	3	2	4	5	.	2	5	3	5	2	.	3	4	2	2
52	52	3	2	3	1	3	1	5	4	2	3	2	.	5	5	5	2	.	3	3	3	3	.	4	4	5	5	5	.	5	2	3	3
53	53	3	1	5	1	4	4	2	3	3	4	3	.	4	3	5	3	.	3	3	5	5	.	2	5	5	4	2	.	4	4	2	6
54	54	3	3	4	2	1	3	4	5	4	2	4	.	2	4	3	4	.	2	4	3	4	.	1	3	2	4	5	.	5	2	2	3
55	55	3	2	1	2	1	4	7	6	2	4	2	.	3	3	4	4	.	3	2	4	3	.	1	5	6	4	1	.	3	4	2	6
56	56	2	3	5	1	4	1	2	3	3	3	3	.	5	4	4	5	.	4	3	5	4	.	5	4	1	5	5	.	5	2	3	2
57	57	3	4	3	2	4	1	5	4	5	2	4	.	1	3	4	5	.	2	5	3	5	.	2	5	6	4	1	.	4	3	2	6
58	58	3	3	2	1	1	1	5	3	3	3	1	.	2	3	3	4	.	4	3	5	4	.	3	3	3	5	4	.	5	4	3	2
59	59	2	3	3	2	1	1	6	3	2	4	2	.	3	3	5	7	.	3	2	4	4	.	5	5	7	3	4	.	2	2	2	6
60	60	3	3	2	2	1	1	3	2	5	2	3	.	5	4	3	5	.	5	2	3	4	.	3	4	5	5	1	.	5	3	4	2
61	61	1	3	3	2	1	3	4	4	3	3	2	.	3	2	5	7	.	5	3	5	5	.	4	5	3	4	2	.	5	5	2	5
62	62	3	2	3	1	1	1	3	3	4	4	4	.	2	5	3	5	.	5	4	2	5	.	2	3	2	5	4	.	2	2	3	2
63	63	2	4	3	2	4	1	4	4	2	2	2	.	2	3	5	5	.	5	2	5	5	.	1	5	6	2	2	.	4	3	4	3

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unir de OM

\*leslie (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: V13 Visible: 79 de 79 variables

	NC	Edad	Estado	Escolaridad	Procedencia	Ocupación	Método	Ficbilidad	Fiabilidad d2	Fiabilidad d3	Fiabilidad d4	Fiabilidad d5	V13	Capacidad ad1	Capacidad ad2	Capacidad ad3	Capacidad ad4	V18	Seguridad	Seducción	Sensibilidad	SV23	Empresario p1	Empresario p2	Empresario p3	Empresario p4	Empresario p5	V29	Tanque e1	Tanque n1	Tanque n2	Tanque n3	
64	64	2	3	3	2	1	1	4	3	3	4	3	.	3	3	5	5	.	4	3	4	5	.	1	5	5	3	3	.	2	4	2	4
65	65	2	3	4	1	1	1	4	4	1	2	2	.	4	5	3	6	.	4	4	3	6	.	1	5	3	5	2	.	4	2	3	2
66	66	3	4	2	2	4	1	4	3	5	3	4	.	3	3	5	4	.	4	2	5	6	.	1	3	5	1	3	.	3	3	4	5
67	67	3	3	4	1	1	1	6	4	6	1	3	.	5	5	3	6	.	4	3	4	5	.	2	5	3	5	3	.	4	5	2	2
68	68	2	4	4	1	2	1	1	3	3	3	3	.	1	4	3	7	.	3	4	3	4	.	3	5	4	4	2	.	2	2	3	3
69	69	1	3	4	1	3	1	6	2	4	4	3	.	3	4	5	5	.	3	2	4	4	.	1	3	5	2	2	.	6	4	2	5
70	70	4	2	3	1	1	1	5	3	2	2	3	.	4	5	3	6	.	3	3	3	4	.	2	5	5	5	3	.	3	2	4	2
71	71	3	4	3	1	1	1	5	3	6	3	2	.	2	4	5	6	.	6	4	4	4	.	1	3	5	5	2	.	5	3	2	2
72	72	3	3	3	1	1	3	2	3	1	2	2	.	3	5	4	5	.	4	2	3	4	.	2	5	2	2	3	.	3	4	3	5
73	73	2	3	3	1	3	1	7	3	5	3	4	.	4	4	3	5	.	5	3	4	4	.	5	3	5	4	2	.	2	2	2	2
74	74	4	3	2	1	3	1	6	5	3	2	2	.	2	5	5	5	.	4	4	3	4	.	1	5	7	2	3	.	3	5	2	2
75	75	4	3	1	2	1	3	8	5	4	3	4	.	5	4	3	4	.	4	2	5	4	.	2	5	2	3	2	.	4	2	4	3
76	76	4	4	2	1	1	1	4	5	2	2	2	.	1	5	5	5	.	4	3	3	4	.	4	4	5	5	1	.	2	5	2	5
77	77	2	3	4	1	1	1	4	5	6	2	3	.	3	3	4	5	.	4	4	4	3	.	2	4	7	4	2	.	5	2	3	2
78	78	2	3	3	2	1	1	3	4	5	4	1	.	4	5	3	7	.	4	2	3	5	.	3	5	2	2	5	.	3	4	4	4
79	79	3	4	3	1	4	1	5	1	5	4	5	.	2	4	5	2	.	3	2	4	5	.	1	4	6	3	2	.	4	2	2	2
80	80	3	3	4	1	3	2	5	4	2	1	2	.	3	3	3	5	.	3	3	3	5	.	4	5	4	5	4	.	2	4	3	3
81	81	4	4	2	1	3	1	5	5	3	4	5	.	4	4	2	3	.	2	3	5	5	.	2	3	2	2	2	.	5	2	2	5
82	82	3	4	1	2	3	1	4	4	4	4	2	.	1	3	3	5	.	3	3	3	5	.	3	7	6	4	3	.	4	4	4	2
83	83	4	3	3	2	1	2	4	2	3	2	3	.	2	4	5	4	.	4	4	4	6	.	5	3	1	5	1	.	5	2	2	4
84	84	3	4	2	2	1	4	5	5	2	3	4	.	3	3	3	5	.	4	2	3	6	.	1	7	5	2	2	.	2	3	3	2

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unir de OM

mesle (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: V13 Visible: 79 de 79 variables

	NC	Edad	Estado	Escolaridad	Procedencia	Ocupación	Método	Fiebilidad	Fiabilidad d2	Fiabilidad d3	Fiabilidad d4	Fiabilidad d5	V13	Capacidad ad1	Capacidad ad2	Capacidad ad3	Capacidad ad4	V18	Seguidad	Seguridad g.	Seguridad g.	Seguridad g.	S V23	Emp.	Emp.	Emp.	Emp.	Emp.	V29	Tanque	Tanque	Tanque	Tanque	
85	85	3	4	3	2	4	1	4	5	5	4	2		4	5	5	6		4	3	5	3		2	3	2	3	5		4	2	2	3	
86	86	1	3	3	2	3	1	5	5	3	2	2		2	5	3	5		5	5	5	4		4	5	3	5	2		2	4	4	5	
87	87	3	3	2	1	1	1	4	3	1	3	2		3	5	4	5		4	2	4	3		3	5	5	4	3		3	2	2	2	
88	88	2	3	4	1	3	1	5	4	4	3	2		1	4	5	5		3	3	2	4		4	5	3	2	4		4	2	3	4	
89	89	4	3	5	1	4	3	5	5	2	3	3		5	4	3	5		4	4	4	3		2	5	6	5	2		2	2	2	2	
90	90	3	2	4	1	3	3	5	4	6	3	4		3	3	5	5		3	3	3	5		5	6	3	3		5	3	4	4		
91	91	3	2	4	1	3	1	4	3	5	2	2		2	5	3	7		4	4	4	2		1	5	6	5	2		3	2	2	2	
92	92	3	2	4	1	3	1	4	4	3	1	3		4	4	5	5		3	2	3	4		5	5	2	2	3		2	3	3	3	
93	93	2	2	3	1	4	1	3	5	4	2	4		2	4	5	5		4	3	4	5		1	5	5	4	2		4	2	3	5	
94	94	1	2	5	1	4	2	3	4	2	4	2		4	5	5	5		3	4	3	7		2	3	2	3	2		3	2	3	2	
95	95	4	2	4	1	4	3	6	5	3	2	3		2	3	5	5		4	2	5	3		4	5	3	5	3		5	3	2	4	
96	96	3	2	5	1	4	3	6	5	5	3	4		5	3	5	4		4	3	3	4		2	4	2	2	5		2	2	2	2	
97	97	2	3	3	1	1	1	6	4	5	1	2		3	5	4	5		4	5	4	2		4	4	4	5	2		3	2	2	5	
98	98	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5		4	5	4	5		4	4	3	5		2	5	2	2	1		4	2	3	2	
99	99	2	3	2	1	1	1	4	4	4	2	1		2	5	5	5		3	2	5	3		3	4	3	4	2		2	2	2	4	
100	100	3	3	2	1	1	1	5	1	2	4	2		3	5	5	5		4	3	4	5		3	5	4	2	3		5	4	3	1	
101	101	4	3	1	2	2	1	2	5	4	1	2	1		4	3	4	5		4	4	3	2		3	5	2	3	5		3	2	2	2
102	102	4	2	2	1	3	3	6	4	3	3	2		2	4	3	5		3	2	4	3		4	4	3	4	4		2	4	3	3	
103	103	1	3	3	1	2	1	5	2	5	1	2		5	3	5	6		5	3	5	5		3	5	5	2	2		3	2	2	1	
104	104	2	3	3	2	3	1	4	1	2	2	1		1	5	3	2		3	5	3	2		3	3	2	5	3		4	4	4	6	
105	105	1	4	2	1	1	1	4	3	4	3	2		2	4	4	7		4	2	4	4		3	5	3	2	5		2	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Procesador está listo | Iniciar ON

mesle (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: V13 Visible: 79 de 79 variables

	NC	Edad	Estado	Escolaridad	Procedencia	Ocupación	Método	Fiebilidad	Fiabilidad d2	Fiabilidad d3	Fiabilidad d4	Fiabilidad d5	V13	Capacidad ad1	Capacidad ad2	Capacidad ad3	Capacidad ad4	V18	Seguidad	Seguridad g.	Seguridad g.	Seguridad g.	S V23	Emp.	Emp.	Emp.	Emp.	Emp.	V29	Tanque	Tanque	Tanque	Tanque
106	106	2	4	3	1	3	3	4	2	2	2	2		4	3	5	5		3	2	5	2		3	3	4	3	2		3	4	4	5
107	107	3	4	3	1	4	1	4	2	3	3	3		2	5	6	6		4	4	3	5		3	4	2	5	2		4	2	2	2
108	108	3	3	4	1	3	1	4	4	5	2	3		5	3	6	5		3	2	4	7		3	3	5	2	5		2	4	3	1
109	109	3	2	4	1	3	1	4	4	1	4	4		1	5	5	7		4	4	5	2		4	5	2	4	1		3	2	1	3
110	110	4	4	1	1	1	4	5	4	3	2	4		2	3	6	5		3	2	3	2		4	3	3	2	6		4	3	2	4
111	111	3	3	4	1	3	1	5	4	1	3	2		3	5	5	6		4	3	4	2		4	4	4	2	2		2	2	3	2
112	112	3	4	3	1	3	3	5	6	3	4	4		4	3	6	5		3	5	3	2		2	3	2	2	4		5	2	2	6
113	113	4	2	2	1	4	3	5	6	1	1	2		2	5	5	7		4	4	5	2		3	5	5	3	2		2	4	1	1
114	114	4	2	2	2	3	2	6	6	2	2	3		3	5	2	5		3	3	3	2		2	4	3	5	2		4	2	2	2
115	115	3	3	3	1	3	1	6	2	2	3	4		2	5	5	6		5	4	5	3		4	4	2	5	2		2	3	3	3
116	116	2	3	2	1	3	1	3	2	5	4	2		1	5	6	5		3	3	3	6		2	4	5	4	3		3	4	1	5
117	117	3	4	4	1	3	3	2	2	2	2	4		2	4	7	7		4	4	4	6		3	4	2	2	2		4	2	2	2
118	118	3	3	1	1	1	1	3	3	3	5	3		4	5	7	5		3	3	3	3		5	5	5	4	3		2	3	2	3
119	119	3	4	3	1	3	3	4	4	4	2	4		2	5	7	5		5	4	6	5		3	7	3	2	2		3	2	4	2
120	120	3	2	3	1	3	1	4	4	3	4	2		2	5	5	6		3	3	5	3		3	5	6	4	3		4	4	2	5
121	121	2	4	3	2	1	2	3	4	5	2	3		2	5	7	6		4	5	5	5		5	4	5	2	2		2	2	2	1
122	122	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	4		3	5	5	2		3	3	3	4		2	3	3	4	5		3	3	3	2
123	123	3	4	1	1	1	3	3	5	4	1	2		3	5	7	4		5	5	4	5		3	5	5	2	2		4	2	2	6
124	124	3	1	2	1	4	1	4	3	1	4	3		4	3	5	5		3	3	3	4		5	3	4	3	2		2	4	4	2
125	125	4	2	1	2	1	1	4	4	3	2	1		2	3	7	6		5	6	6	5		3	2	1	4	2		3	2	2	1
126	126	1	4	3	1	1	3	3	3	4	3	2		2	4	2	7		3	2	5	3		4	2	2	2	3		4	3	2	2

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Procesador está listo | Iniciar ON

\*leslie (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: V13 Visible: 79 de 79 variables

	IC	Edad	Estado	Escolaridad	Procedencia	Ocupación	Método	Fiabilidad1	Fiabilidad2	Fiabilidad3	Fiabilidad4	Fiabilidad5	V13	Capacidad1	Capacidad2	Capacidad3	Capacidad4	V18	Seguridad	Sedg	Sedg	Sedg	Sedg	V23	Empleo1	Empleo2	Empleo3	Empleo4	Empleo5	Empleo6	V29	Tamaño1	Tamaño2	Tamaño3	Tamaño4
127	127	2	3	2	1	1	1	4	2	2	2	3	.	5	5	5	5	.	5	6	3	5	.	3	2	5	3	2	.	2	4	3	3		
128	128	3	2	2	1	3	4	4	3	3	4	4	.	4	4	6	6	.	3	5	4	4	.	4	5	2	4	4	.	5	2	1	4		
129	129	4	3	1	2	1	3	5	1	5	2	2	.	2	4	7	5	.	3	3	3	5	.	2	2	3	2	2	.	2	3	4	2		
130	130	3	2	1	1	1	1	5	3	4	3	2	.	2	5	5	5	.	3	4	5	3	.	3	5	6	3	3	.	5	2	1	3		
131	131	3	3	2	1	3	3	5	2	2	2	2	.	2	5	6	4	.	3	5	3	5	.	5	2	4	1	2	.	2	4	1	2		
132	132	2	3	3	2	1	1	4	3	3	4	2	.	2	5	7	5	.	4	3	5	5	.	3	5	2	4	1	.	4	2	2	1		
133	133	4	4	2	1	4	1	4	3	4	2	2	.	4	4	5	4	.	4	5	3	3	.	5	2	3	2	2	.	2	3	3	2		
134	134	2	4	3	1	1	1	4	3	1	2	3	.	3	5	6	5	.	4	3	5	4	.	3	4	6	3	3	.	3	4	2	5		
135	135	2	3	3	1	3	3	4	3	2	3	3	.	3	4	5	7	.	4	4	3	5	.	5	2	2	4	1	.	2	2	3	2		
136	136	3	3	2	1	3	1	4	3	5	2	4	.	1	3	5	3	.	3	6	5	4	.	3	5	4	3	2	.	2	3	2	4		
137	137	3	2	3	1	4	4	4	4	3	4	2	.	4	5	5	6	.	5	2	3	5	.	2	2	2	2	2	.	2	2	2	2		
138	138	3	3	2	1	1	1	3	4	5	2	3	.	3	4	2	5	.	3	3	5	4	.	3	4	6	3	1	.	4	4	2	5		
139	139	2	3	1	1	1	2	3	4	2	2	4	.	4	3	5	6	.	4	5	3	5	.	3	2	2	2	2	.	2	2	2	2		
140	140	2	2	2	1	2	3	5	4	3	4	3	.	2	5	2	5	.	3	4	4	4	.	2	5	4	3	1	.	5	3	3	4		
141	141	1	3	2	1	1	1	5	5	6	2	4	.	1	4	3	6	.	4	6	4	5	.	4	2	2	2	4	.	1	4	1	2		
142	142	2	2	3	1	3	1	5	5	4	5	1	.	4	5	4	4	.	3	5	3	4	.	4	4	3	3	2	.	5	2	4	6		
143	143	3	2	3	2	3	1	5	5	6	3	2	.	2	5	3	5	.	4	3	4	5	.	4	2	6	2	3	.	4	2	4	2		
144	144	4	3	2	2	1	3	5	5	2	2	4	.	3	3	5	6	.	3	4	3	2	.	4	5	6	4	2	.	4	5	2	1		
145	145	2	3	3	2	1	1	5	5	2	3	2	.	4	5	4	2	.	4	5	4	6	.	4	3	6	2	4	.	4	5	3	2		
146	146	2	2	3	1	1	2	5	5	5	2	3	.	1	4	5	5	.	5	3	3	4	.	4	4	6	3	2	.	3	2	2	4		
147	147	3	3	4	2	1	2	6	5	1	2	4	.	3	3	4	3	.	3	5	5	3	.	4	2	6	4	3	.	6	2	1	2		

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Iniciar ON



## ANEXO 07- EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

