

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE OBSTETRICIA



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**“Satisfacción y calidad de atención al usuario en el servicio de
planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025”**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Obstetricia

Integrantes – ORCID:

Sully Lizbeth Cerin Chavez - ORCID: 0009-0003-2313-0676

Asesor: Código ORCID

Dr. Manuel Antonio Alva Olivos - ORCID: 0000-0001-7623-1401

CHIMBOTE – PERÚ

2026

ÍNDICE

Indice general	II
Indice de tablas	III
Plabras clave:	V
Constancia de similitud:	V
Título:	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
Introduccion	1
Metodología	13
Resultados	21
Análisis y discusión	27
Conclusiones	30
Recomendaciones	31
Agradecimientos	32
Referencias bibliograficas	33
Anexos y apèndice	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Características sociodemográficas de los usuarios del servicio de planificación familiar de un Centro de Salud de Nuevo Chimbote, 2025.</i>	21
Tabla 2	<i>Nivel de satisfacción del usuario del servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025.</i>	22
Tabla 3	<i>Nivel de calidad de atención del usuario del servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025.</i>	23
Tabla 4	<i>Relación de la satisfacción y calidad de atención del usuario del servicio de planificación familiar de un centro de salud de nuevo Chimbote, 2025</i>	24
Tabla 4	<i>Relación entre las dimensiones (Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Tangibles) de calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario del servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025.</i>	25

Palabras Clave

Satisfacción del usuario, calidad de atención y planificación familiar.

Key Words

user satisfaction, quality of care and family planning.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Línea de Programa	Salud sexual y reproductiva de la mujer, familia y comunidad.
Área	Ciencias médicas y de salud.
Sub Área	Ciencias de la Salud
Disciplina	Ciencias biomédicas



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Satisfacción y calidad de atención al usuario en el servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025**" del (a) estudiante: **CERIN CHAVEZ SULLY LIZBETH**, identificado(a) con Código N° **1116100969**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **18%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 07 de enero de 2026

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**“SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO
DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DE UN CENTRO DE SALUD DE
NUEVO CHIMBOTE, 2025”**

**“SATISFACTION AND QUALITY OF CARE IN THE FAMILY
PLANNING SERVICE OF A HEALTH CENTER IN NUEVO
CHIMBOTE, 2025”**

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de planificación familiar de un Centro de Salud de Nuevo Chimbote, 2025. La metodología fue de tipo básico descriptivo, correlacional, de corte transversal y diseño no experimental; contando como población a usuarias entre 18 a 49 años y una muestra no probabilística por conveniencia de 193 mujeres. Se aplicaron instrumentos validados por juicio de expertos, obteniendo una confiabilidad del coeficiente Alpha de Cronbach, satisfacción con 0.880 y calidad con 0.961. Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS V26. Resultados: se encontró usuarias entre 26 a 33 años el 36,3%; un estado civil de 50,8% convivientes; en grado de instrucción 61.1% del nivel secundario; 80.3% vivencia en zonas urbanas; ocupación el 57.0 % como amas de casa y utilización de métodos anticonceptivos hormonales 66.8%. El nivel de satisfacción fue de 49.7 % como poco satisfecho y el nivel de calidad con una atención regular de 62.7%. En cuanto a la relación de ambas variables se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.398; asimismo en relación a sus dimensiones de calidad y la satisfacción se obtuvo una similitud en sus resultados con una significancia bilateral de 0.01 cuyo valor obtenido es inferior a 0,05 indicando que existe una relación significativa. En conclusión, se confirma que a mayor calidad de atención se incrementa la satisfacción en las usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud Yugoslavia.

Palabras Clave

Satisfacción del usuario, calidad de atención y planificación familiar.

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between user satisfaction and quality of care in the family planning service at a Health Center in Nuevo Chimbote, 2025. The methodology was basic, descriptive, correlational, cross-sectional, and non-experimental. The population consisted of female users aged 18 to 49, and a non-probability convenience sample of 193 women was selected. Instruments validated by expert judgment were used, achieving a Cronbach's alpha reliability coefficient of 0.880 for satisfaction and 0.961 for quality. The SPSS V26 statistical software was used for data processing and analysis. Results: 36.3% of users were between 26 and 33 years old; 50.8% were cohabiting; 61.1% had a secondary education; 80.3% lived in urban areas; 57.0% were homemakers; and 66.8% used hormonal contraceptives. The satisfaction level was 49.7% (not very satisfied), and the quality of care was rated as fair by 62.7%. A Spearman's rho coefficient of 0.398 was obtained for the relationship between the two variables. Similarly, the results for the quality and satisfaction dimensions showed a two-tailed significance of 0.01, which is less than 0.05, indicating a significant relationship. In conclusion, the results confirm that higher quality of care increases satisfaction among users of the family planning clinic at the Yugoslavia Health Center.

Key Words

user satisfaction, quality of care and family planning.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad muchas de las mujeres no eligen la posibilidad de poder culminar sus estudios, de decidir cuándo y cuántos hijos deben de tener e inclusive no generan un proyecto de vida y si lo hacen sus vidas serán regidas por creencias o ideas tradicionales que limitarán el derecho a la participación, la capacidad de cuidarse con métodos anticonceptivos y sobre todo no permitiéndoles que obtengan algún beneficio en el área de planificación familiar.

A nivel nacional, información oficial, menciona que muchas de las mujeres convivientes o casadas solo el 57% utilizan métodos anticonceptivos actuales; pero en américa latina alcanza un porcentaje de 69,9% y con un 78% en países vecinos.

Asimismo, tenemos que la necesidad insatisfecha de una población que desea acceder a MAC en un establecimiento público de salud y representa un riesgo de embarazos no deseados y principalmente cuando se trata de adolescentes con las consecuentes complicaciones. Asimismo, las razones para no optar por un método anticonceptivo serían temas sociales, culturales o políticas que afectan de manera biológica, psicológica y social lo cual significa un problema de salud, en la medida en que el adolescente busca métodos invasivos y riesgosos para eliminar la gestación (Teyul, 2021).

También a nivel mundial en el año 2021 se reportaron 1900 millones de usuarias mujeres con una edad entre 15 a 49 años, por el cual 1100 millones de ellas, necesitaban orientación en planificación familiar, pero solo 874 millones ya usaban métodos anticonceptivos actuales y 164 millones no usaban métodos anticonceptivos o no hacia posible que se encuentren satisfechas con el método. (WHO, 2023).

Se estima que una de las principales barreras para acudir a un establecimiento de salud para acceder a un MAC es el grado de insatisfacción de los usuarios, no obstante que existen muchos estudios al respecto, aún no se ha logrado superar esta dificultad, pues la realidad problemática difiere una de otra.

La revisión de los antecedentes a nivel internacional, nacional y local para la comprensión de las variables de estudio, presentan los siguientes:

A nivel internacional Monterrosas et al. (2024), en México realizaron una investigación con el objetivo de evaluar la atención de los pacientes que acuden a solicitar métodos anticonceptivos, aplicando una metodología descriptiva, observacional, transversal; una población de 140; obteniendo como resultados que acudieron por primera vez al servicio el 65% y una edad entre 17 y 49 años; además una alta demanda, en mujeres solteras con 41.4%, un grado de instrucción de bachiller con 47.9%, utilización del implante con un 50.7%; por otra parte la atención brindada por el personal médico tuvo una satisfacción de 98%, en cuanto al personal de administración y enfermería fue de 97.9%, en elementos tangibles el 98.6%, en la organización el 95.7%, en cuanto al tiempo de espera el 94.3% y una insatisfacción del 5.7%. Concluyendo que la población se encuentra satisfecha de manera general con los servicios otorgados por la unidad.

Por otra parte, en Cuba a Mero et al. (2021) publicaron los resultados de un estudio tuvieron descriptivo y cuantitativo que planteó como objetivo conocer la satisfacción de 318 usuarios que acuden por métodos anticonceptivos aplicando como técnica de investigación una encuesta. Resultados: el 56% de los usuarios señalaron demora en la atención, 27% infraestructura obsoleta, 10% mobiliario incómodo y 7% difícil acceso al establecimiento. Conclusión: La atención y satisfacción de los usuarios no cumplen con los estándares de calidad por el tiempo prolongado de espera y dificultad para llegar al establecimiento.

A nivel nacional, Mego (2024) planteó como propósito determinar relación entre los indicadores de calidad y satisfacción en 60 usuarios que acudieron por métodos anticonceptivos en un establecimiento de salud público, aplicando un diseño básico, relacional, observacional, y como técnica una encuesta estructurada. Resultados: según nivel de satisfacción el 63.3% refirió estar satisfechas y 36.7% insatisfechas; en cuanto al indicador de calidad el 51.7% lo calificó como regular, 45% buena 3,3% bajo.

Conclusión: se evidencio una relación estadística positiva ente los indicadores de calidad y satisfacción a los usuarios.

Por su parte Barrientos (2023), en Trujillo realizó un estudio de diseño correlaciona y descriptivo con el propósito de evaluar la calidad y satisfacción de 100 usuario que acuden por métodos anticonceptivos en un establecimiento de salud, como técnica de investigación aplicaron una entrevista. Resultados: según indicador de calidad el 85% lo calificó como alta, 5% media y 10% baja; según indicador de satisfacción el 22% lo califco como baja, 34% media y 44% alta; según otros indicadores como fiabilidad el 2% lo califco como mala, 32% media y 30% aceptable; según empatía el 20% lo califco como mala, 20% media y 60% aceptable. Conclusión: se evidenció una relación estadística positiva entre los indicadores empatía y calidad de atención a los usuarios.

En Ica, Cahuana (2023) realizó un estudio con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción y la calidad de los servicios que proporcionan métodos anticonceptivos del anexo rural La Angostura, la metodología aplicada se caracterizó cuantitativa correlacional y se incluyó como muestra a 81 usuarias a quienes se les aplico como técnica de investigación una encuesta. Resultados: En los resultados se obtuvo una atención de calidad buena con 27,20% y deficiente 3,70%; en cuanto a la satisfacción se encontró el 91,40% satisfechos y 3,70% insatisfecho. Conclusión: la prueba estadística determinó una relación positiva entre el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad en las atenciones.

Asimismo, Campos y Choque (2023) en Ica realizaron un estudio con el objetivo de analizar nivel de atención y satisfacción de 279 usuarios del servicio de planificación familiar atendidos en un hospital público, el diseño se consideró como cuantitativa, correlacional, no experimental y como técnica una encuesta estructurada. Resultados: según los usuarios el 73,1% refirió que la atención era buena; en cuanto a sus dimensiones con un 9,7% fiabilidad buena, 15,1% capacidad de respuesta buena, 20,4% seguridad mala, 15,1% empatía buena y 66,3% elementos tangibles; permitiendo que 38,7% se sienten satisfechos. Conclusión: la prueba estadística Spearman determinó una relación

positiva señalando que ha mayor calidad mayor es la satisfacción del usuario.

Díaz (2023) en Chíncha realizó un estudio con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción y calidad de atención según la percepción los 70 pacientes que solicitaron insumos anticonceptivos, el diseño aplicado se consideró básico, descriptivo y relacional y como técnica de investigación una entrevista. Resultados: 11% calificó como nivel bajo de calidad de servicio, 28,3% se encontraron insatisfecho del servicio que recibieron. En conclusión, se halló la correlación negativa, Spearman de 0,832, lo que señala que la insatisfacción de los pacientes está relacionada a la calidad de atención.

En Cajamarca, Vásquez (2022) realizó una investigación de evaluar desde la percepción de los usuarios de métodos anticonceptivos el nivel de satisfacción y calidad del servicio de un establecimiento de salud público, la metodología tributó como cuantitativa, relacional y transversal y como técnica se aplicó una encuesta 165 pacientes que conformaron la muestra. Resultados: 16% joven, 74% adultas y 10% edad materna avanzada; 78% estudios secundarios y superiores; 62% amas de casa y 38% estudia y trabaja; según indicador fiabilidad, nivel de satisfacción en el 31,88% refirió estar satisfecho mientras el 68,12% insatisfecho, según capacidad de respuesta 45,91% satisfecho y 54,09% insatisfecho; según indicador seguridad 44,09% se mostró satisfecho y 55,91% insatisfecho. Conclusión: el nivel de insatisfacción global alcanzo un 55,12% asociados a inadecuada calidad del servicio de planificación familiar.

Por su parte Guiop (2022) realizó en Lima una investigación con el objetivo de conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad y satisfacción de los servicios de establecimiento de salud público aplicando un diseño tipo básica, descriptivo, cuantitativo, experimental, transversal, correlacional; en muestra de 80 usuarios a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de investigación. Resultados: los indicadores evaluados relacionados a la calidad y satisfacción tuvieron una aprobación positiva del 93.3% de usuarios respectivamente. Conclusión: el alto nivel de satisfacción de los usuarios se reflejó en la buena calidad de atención.

En Piura, Ojeda (2022) realizó un estudio con el propósito de conocer la satisfacción y calidad de los servicios que ofertan métodos anticonceptivos, el diseño aplicado se consideró como descriptivo y relacional y como muestra a 150 usuarios, como técnica de investigación se aplicó una encuesta según Escala de Likert. Resultados: edad variable entre 18 y 25 años; 88% casadas que provienen de zonas urbanas y 43,3% con estudios superiores; el nivel satisfacción alcanzo un 96,7%: en relación con el indicador de calidad 50.67 lo considero como regular, los indicadores con mayor fueron empatía, seguridad y confianza con un 70.7%, 58,7% y 66,7% respectivamente. Conclusión: la prueba estadística evidenció una correlación positiva alta entre los indicadores de calidad y satisfacción de los usuarios.

Por su parte Leyva (2022) publicó los resultados de un estudio Online que planteo analizar la calidad y satisfacción de los usuarios que acuden por métodos anticonceptivos en un establecimiento de salud, la muestra estuvo conformada por 57 usuario regulares a quienes se les aplico una encuesta virtual. Resultados: según evaluación del indicador calidad el 30% lo consideró bajo, 58% medio y 12% alto; en el indicador satisfacción 21% lo consideró bajo, 54% medio y 25% alto. Conclusión: la prueba estadística de Spearman evidencio una relación estadística en los niveles de valoración de los indicadores y satisfacción.

Estudio publicado por Huaranga y Lopinta (2022) en La Libertad plantearon como objetivo establecer correlación entre satisfacción y calidad desde la percepción de los usuarios de métodos anticonceptivos, aplicando estudio tipo básico, cuantitativo, correlacional e incluyendo como muestra a 147 usuarias. Resultados: según indicador de calidad el 21,1 lo consideró baja, 59,9% regular y 19.0% buena, el nivel de satisfacción el 22.4% lo califico como muy conforme; 29.3% conforme, 31.3% poco conforme y 17.0% inconformidad. Conclusión: la prueba estadística Chi-cuadrado con un p valor de 0,000 evidencio una relación estadística positiva entre la calidad y el nivel de satisfacción.

En Lima Ccencho (2021) publicó los resultados de un estudio que planteo como objetivo evaluar en los servicios que ofertan métodos anticonceptivos la satisfacción y calidad

orientada a los usuarios de un establecimiento de salud público del anexo de Huando aplicando una metodología básica, descriptiva, cuantitativa que incluyo a 120 usuarios. Resultados: 46,7% jóvenes, 36,7 adultos y 6,6% mayor de 40 años; 86,7% con estudios secundarios y superiores; 26,7% sin compromiso, 46,7 unión libre y 26,7% pareja estable; según indicadores de calidad y satisfacción alcanzaron un 91,7% de aprobación. Conclusión: la prueba estadística evidencio una relación significativa entre calidad de atención y nivel de satisfacción con un p valor de 0,00.

A nivel local, Portales y Sandoval (2023) en Chimbote realizaron un estudio con el objetivo de evaluar relación entre la atención recibida y la satisfacción de 123 pacientes que acudieron por métodos anticonceptivos, se aplicó como técnica de acopio de información una encuesta y una metodología de diseño de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional. Resultados: 50,5% pacientes jóvenes y 49,5% adultas; 63,4% unión libre, 21,1% casados y 15,4% solteras; 71,5% con estudios secundarios, 24,4% universitarios y 4,1% primaria; 81,3% amas de casa; MAC de preferencia 90.2 tipo hormonal; según dimensiones sobre calidad, los indicadores confiabilidad, adecuada respuesta, seguridad y empatía alcanzaron una aprobación del 97% de usuarios, en cuanto al nivel de satisfacción 100% se mostraron satisfechas y muy satisfechas. Conclusión: existe una correlación positiva entre la calidad y satisfacción de los usuarios del consultorio de planificación familiar.

La presente investigación se define en fundamentos y bases teóricas que ayudarán a comprender la calidad y satisfacción en una atención en el área de salud.

Se puede definir a la satisfacción como la percepción que tiene un usuario a determinado servicio ofertado por que cumple con las expectativas de las personas permitiendo que ellos se sientan satisfechos cuando los servicios en las diferentes áreas cubren o exceden sus expectativas. (Zuloaga et al, 2016), mientras que, el nivel de satisfacción es una medición de tipo cualitativa influenciado por las expectativas del usuario sobre la atención ofertada (Mego,2024).

Evaluar la satisfacción de un usuario que acude a los servicios de salud es una estrategia de mejora continua para el establecimiento considerando que el usuario espera un ambiente agradable, cómodo, seguro, limpio, ventilado, con adecuada señalización, de fácil acceso y cumpla con los estándares de bioseguridad. Otro aspecto que observa el usuario es el tiempo de espera y orden en la atención, además de la empatía del personal y claridad en la información es decir que entienda y comprenda su motivo de consulta. Asimismo, los usuarios esperan que se cumpla con la cartera de servicios, como las ayudas diagnóstica oportunas y expendio del tratamiento indicado. (Escobar, 2020).

La satisfacción es la acción de satisfacer o satisfacerse, por lo tanto, al obtener una experiencia en atención en salud permite al usuario ver el cumplimiento o incumplimiento del servicio ofertados y se relaciona además con los indicadores establecidos según el nivel del establecimiento de salud. (Ciencias De La Salud ,2024).

La satisfacción de los servicios de salud es una valoración subjetiva de lo que perciben y reciben los usuarios de un servicio de salud, es lo que un usuario se considera satisfecho cuando cumplen muchas de sus expectativas en la atención recibida. Pero, si un usuario tiene expectativas bajas o una limitación a diferentes servicios, podría estar satisfecho incluso con servicios de calidad inferior. Esto destaca que la satisfacción del usuario puede estar influenciada por factores contextuales y personales. (Mego,2024)

El termino calidad orientada a los servicios de salud son un conjunto de indicadores y estándares que deben cumplir los establecimientos de salud según su nivel de complejidad, es decir desde el nivel preventivo hasta el nivel recuperativo como los establecimientos que brindan atención especializada. Estos indicadores evalúan infraestructura, confort, seguridad, disponibilidad de medicamentos e insumos y ayuda diagnóstica para brindar un tratamiento y manejo del motivo de consulta del usuario y su comunidad. (Organización mundial de la salud, 2020).

Según las normas de la International Organization for Standardization (ISO), calidad significa el cumplimiento de requisitos de un producto o servicio del cual hace uso o

accede un cliente externo como los pacientes que acuden a un establecimiento de salud. El termino calidad tiene un origen etimológico del latín qualitas, mientras que REA lo define como requisitos que debe cumplir un bien o servicio aceptados por el usuario o consumidor quien puede emitir una valoración subjetiva. (Szulik,2023), por lo tanto, la calidad de un servicio de salud tiene elementos que deben ser valorados por el usuario como oportunidad, eficacia, disponibilidad, accesible, equitativo basados en principios éticos. (Organización mundial de la salud,2020)

Un servicio puede ser susceptible de ser medido en función a las expectativas del usuario. Un servicio depende de ciertas actividades que realizan las personas para Fisher y Navarro, brindar servicios es la capacidad de atención del proveedor, para Colunga, es un conjunto de actividades para satisfacer un cliente y para Kotler lo menciona como actividades orientadas a beneficiar a un tercero. (Campos y Choque, 2023).

Una revisión en la historia de la atención a los pacientes, documentos como el código de Hammurabi escrito 2000 años antes de cristo explicaba cómo debería realizarse una atención al paciente y se multaba al proveedor cuando el tratamiento no evidenciaba mejoría en el paciente, asimismo en Egipto en el mismo periodo se hallaron escritos relacionados a requisitos que deberían cumplir la atención a un enfermo y lo determinado por Hipócrates del 500 antes de cristo que establece los lineamientos éticos en salud. (Szulik,2023)

Culminada la segunda guerra mundial dos escuelas líderes en servicios de salud como la escuela de salud de los Estados Unidos y el representante de los países Parasuraman, Zeithaml, Berry, y Grönroos establecieron las pautas modernas para establecer la calidad en los servicios que brindan atención a pacientes. Estos modelos teóricos principalmente son evaluados subjetivamente por el usuario, asimismo, se diseñaron instrumentos como el Service Quality que permiten evaluar dos aspectos de los sistemas de salud como la infraestructura y la actitud del personal de salud que puede ser evaluada mediante la Escala Likert (Cala y marce,2022).

La planificación familiar es la capacidad que tienen los padres de determinar el tamaño de la familia por el cual solicitan información un método anticonceptivo que puede ser natural, de barrera, hormonal y definitivo que les permita espaciar el embarazo y determinar el número de hijos. La información debe incluir tipos, uso, ventajas y desventajas de cada método. Además, se debe respetar la autonomía y el derecho a decidir libremente al usuario. (Fondo De Poblaciones De Las Naciones Unidas UNFPA, 2022)

En la presente investigación se justificó teóricamente, en explicar y comprender la relación entre las variables y los conceptos básicos de la problemática, permitiendo así que estos resultados ejerzan conocimientos científicos a los profesionales de salud; por lo tanto, la investigación permitirá generar nuevos conocimientos y proponer estrategias en el área de salud.

Asimismo, en la justificación práctica, se basó desde la percepción del usuario determinar el nivel de satisfacción y la calidad recibida, los resultados que permitieron mejorar plantear mejoras continuas como evaluar y adaptar protocolos, flujogramas de atención donde puedan promover diferentes temas en relación con la planificación familiar.

La justificación social, permitió nuevos conocimientos a los investigadores o trabajadores en el área de salud, siendo de gran utilidad ya que muchos de los usuarios buscan una buena atención para sí mismo como para sus familiares, por lo tanto, permite que haya usuarios con conocimientos sobre la salud sexual y reproductiva, además de los riesgos que pueda desencadenar en el usuario. Por lo tanto, esta investigación servirá como base para fomentar una atención de calidad y calidez a través de la promoción y prevención en planificación familiar. La justificación metodológica, mediante un diseño descriptivo permitió analizar y comprender la percepción del usuario sobre la atención cuando solicita métodos anticonceptivos. En la justificación científica, permitió que la presente sirva como referencia para nuevos estudios donde los resultados expuestos puedan ser comparados con otros estudios similares.

En los últimos años la problemática generada en calidad de atención y satisfacción al

cliente externo que acceden a un establecimiento de salud, manifiesta en muchos factores, que influyen la falta de recursos, atención completa por el personal de salud, la organización dentro de un hospital o un centro de salud, permitiendo que la percepción de las personas puedan ser satisfechas o insatisfechas, que incluso hasta la falta de empatía y seguridad recibida impacta negativamente en la experiencia del usuario.

Por lo tanto, se planteó la siguiente interrogante. ¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción y calidad de atención al usuario en el servicio de planificación familiar de un Centro de Salud de Nuevo Chimbote, 2025?

En el presente estudio contiene dos variables una dependiente y una independiente; satisfacción de usuario (variable dependiente) y calidad de atención (variable independiente) para la población atendida en el área de planificación familiar, las cuales son conceptualizadas y operacionalizadas de la siguiente manera:

Variable 1: Satisfacción del usuario.

Definición conceptual: La satisfacción es la acción de satisfacer o satisfacerse al obtener una experiencia en atención médica, el cual permite ver el cumplimiento o incumplimiento durante la atención brindada por un proveedor en salud. (Ciencias De La Salud, 2024), según su definición operacional: Esta variable se define a través de un cuestionario diseñado y de acuerdo con las dimensiones establecidas.

Variable 2: Calidad de atención.

Definición conceptual: son indicadores relacionados a infraestructura, cartera de servicios, disponibilidad de insumos y medicamentos, así como ayuda diagnóstica que se requiere para la atención en un servicio de salud. (Organización mundial de la salud, 2020) y según su definición operacional: es la medición que se realiza mediante cuestionario diseñado de acuerdo con sus dimensiones establecidas.

Como hipótesis de investigación se formularon: **H0**: No existe relación entre satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de planificación familiar de un Centro de Salud de Nuevo Chimbote, 2025. **H1**: Si existe relación entre satisfacción del usuario

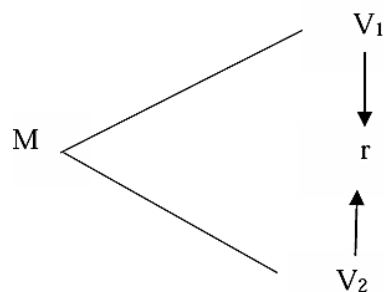
y la calidad de atención en el servicio de planificación familiar de un Centro de Salud de Nuevo Chimbote, 2025.

Como objetivo general se planteó Determinar la relación que existe entre satisfacción y calidad de atención al usuario en el servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025; como objetivos específicos son: Determinar las características sociodemográficas de los usuarios del servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025; Identificar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025; Identificar el nivel de calidad de atención del usuario del servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025 y Determinar la relación entre las dimensiones (confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibles) de calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario del servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025.

Metodología

La investigación según su finalidad se ha considerado como básico porque se generó información nueva sobre un problema y evento recurrente como la calidad de atención y satisfacción del usuario en un servicio de salud; según su alcance es de tipo descriptivo, relacional y transversal porque tienen como finalidad especificar las características de las variables en un contexto determinado además conocer si existe correlación alguna entre sus variables; según su diseño es No experimental porque no se realizó intervención sobre las variable y sujetos de estudio los datos se obtuvieron en un solo periodo en el tiempo. (Hernández y Mendoza, 2023)

Teniendo el siguiente esquema:



Dónde

M: población de muestra

v1: satisfacción del usuario

v2: calidad de atención

r: la relación probable que existe entre las variables

Población y Muestra La *población* estuvo conformada por 537 usuarias de 18 a 49 años de edad, atendidas en un centro de salud de Nuevo Chimbote en el año 2025, para la selección de la *muestra* se aplicó el muestreo No probabilístico a conveniencia por lo que se incluyó a 193 sujetos según los criterios de inclusión exclusión (Hernández y Mendoza, 2023).

Técnicas e instrumentos de investigación. Como técnica de investigación y acopio de información se aplicaron una encuesta dividido en: datos del paciente, una valoración sobre la calidad de la atención y los resultados del nivel de satisfacción por los servicios entregados, instrumento ordenado, de fácil entendimiento que se ejecutó en 5 minutos. Para medir el nivel de satisfacción, se tomó como referencia el cuestionario de Saldarriaga (2020) y adaptado por Portales y Sandoval (2023) siguiendo como modelo la escala de Likert con una calificación de 1 al 4 por cada ítem, que con una puntuación de 1 significa insatisfecho, un puntaje de 2 significa poco Satisfecho, un puntaje de 3 significa satisfecho y puntaje de 4 muy satisfecho.

Para medir la calidad de atención se aplicó un cuestionario modelo SERVQUAL

adaptado y validado por el MINSA – 2011, cuestionario conformado por 22 ítems e incluye dimensiones como confiabilidad con 5 ítems, capacidad de Respuesta con 4 ítems, Seguridad con 5 ítems, Empatía con 5 ítems y Aspectos Tangibles también con 5 ítems. Cada pregunta valorada según escala de Likert con una puntuación del 1 al 7, siendo 1 muy malo, 2 malo, 3 regularmente malo, 4 neutral, 5 regularmente bueno, 6 bueno y 7 muy bueno; finalmente categorizando a la calidad de atención en una Escala de: Bueno mayor a 106, Regular de 87 a 106, Malo menor a 87.

Validez Los instrumentos utilizados fueron sometidos a juicio de 3 expertos, profesionales del sector salud siendo aprobado y validado para su aplicación.

Confiabilidad Para hallar la confiabilidad para el primer instrumento se utilizó el software SPSS V 26, alcanzando una valoración alfa de Cronbach de 0,880 indicador de confiabilidad para evaluar el nivel de satisfacción un valor de 0,961 para el indicador de calidad.

La información recopilada fue procesada con el software SPSS versión 26, asimismo se aplicó la prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov) para las variables satisfacción y calidad de atención, permitiendo determinar los niveles y la correlación del estudio. Los resultados de este proceso fueron tabulados, analizados e interpretados a través de tablas estadísticas descriptivas, y para evaluar el nivel de correlación se realizó la prueba de Spearman.

RESULTADOS

Tabla N° 1

Características sociodemográficas de los usuarios del servicio de planificación familiar de un Centro de Salud de Nuevo Chimbote, 2025.

Características Sociodemográficas		n	%
Edad	18 a 25 años	52	26,9
	26 a 33 años	70	36,3
	34 a 41 años	46	23,8
	42 a 49 años	25	13,0
Estado Civil	Soltera	53	27,5
	Casada	41	21,2
	Conviviente	98	50,8
	Divorciada	1	,5
Grado De Instrucción	Primaria	8	4,1
	Secundaria	118	61,1
	Superior	67	34,7
Procedencia	Zona urbana	155	80,3
	Zona rural	38	19,7
Ocupación	Ama de casa	110	57,0
	Estudiante	20	10,4
	Trabajadora independiente	49	25,4
	Trabajadora dependiente	14	7,3
Método Anticonceptivo	Métodos Hormonales	129	66,8
	Métodos de barrera (Condón).	39	20,2
	Implante.	18	9,3
	Anticoncepción Quirúrgica Voluntaria	7	3,6
Total		193	100,0

Interpretación:

En la tabla 1 según las características demográficas se puede evidenciar del 100% usuarios de métodos anticonceptivos del centro de salud Yugoslavia; la población más recurrente con edades entre 26 a 33 años es de 36,3%, seguido del 26,9% tiene edades entre 18 a 25 años, continuando con 23,8% que tiene edades entre 34 a 41 y finalmente el 13% tiene edades entre 42 a 49 años.

Respecto al estado civil se observa que el 50,8% son convivientes, el 27,5% son solteras, 21.2% son casadas y finalmente 0.5 % es divorciada.

En cuanto al grado de instrucción se puede evidenciar que solo estudiaron hasta la secundaria un 61.1%, el grado superior un 34.7% y el 4.1% del grado primario.

Además, con respecto a la procedencia el 80.3% tienen vivencia en zonas urbanas mientras que el 19.7 % tienen vivencia en zonas rurales.

Por otra parte, tenemos la ocupación con el mayor porcentaje de 57.0 % de amas de casa, 25.4 % trabajadoras independientes, 10.4% estudiantes y por último 7.3 trabajadoras dependientes.

Por último, la utilización de los métodos anticonceptivos con un gran porcentaje en métodos hormonales con un 66.8%, métodos de barrera 20.2%, implante 9,3 % y anticoncepción quirúrgica voluntaria 3,6%.

Tabla N.º 2

Nivel de satisfacción del usuario del servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025

Nivel	n	%
Insatisfecho	21	10,9
Poco Satisfecho	96	49,7
Satisfecho	55	28,5
Muy Satisfecho	21	10,9
Total	193	100,0

Interpretación:

Tabla 2, observamos que el 49.7% de las pacientes atendidas durante la atención, se encuentran poco satisfechas, seguido del 28.5% que se encuentran satisfechas; finalmente que un 10.9% de las usuarias se encuentran muy satisfechas y otro 10.9% se encuentran insatisfechas.

Tabla N° 3

Nivel de calidad de atención del usuario del servicio de planificación familiar de un centro de salud de nuevo Chimbote, 2025.

Nivel	n	%
Malo	25	13,0
Regular	121	62,7
Bueno	47	24,4
Total	193	100,0

Interpretación:

En la tabla 3 observamos que el 62.7% de las pacientes atendidas en el servicio de planificación familiar percibieron una calidad de atención regular; mientras que tan solo el 24.4% señala un nivel de calidad de atención bueno; por último, el 13.0 % de las usuarias se encuentran con un nivel de calidad de atención malo.

Se aplicó a través de la SPSS V 26 para determinar los resultados según los objetivos, en cuanto a los niveles y la correlación, por la cual tenemos que aplicar la prueba de normalidad; para la variable calidad se determinó que la información no es normal y para la variable satisfacción también no es normal, por lo tanto, para su correlación tenemos que aplicar Spearman debido a que ambos se obtienen un nivel de significación menor a 0,05 es decir con un 95 % de confianza y un 5 % de error.

Tabla N° 4

Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de planificación familiar de un centro de salud de nuevo Chimbote, 2025

Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención

		Satisfacción	Calidad De Atención
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,398**
	Satisfacción Sig. (bilateral)	.	,000
	N	193	193
	Coeficiente de correlación	,398**	1,000
	Calidad de Atención Sig. (bilateral)	,000	.
	N	193	193

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

Interpretación:

En la tabla 4 se pudo determinar la existencia de la correlación entre satisfacción y calidad, se aplicó Spearman obteniendo un coeficiente de correlación 0,398 significando casi una relación media sin embargo su significación bilateral es quien determina el verdadero resultado, cuyo valor obtenido es inferior a 0,05; indicando que existe una relación significativa.

TABLA N° 5

Relación entre las dimensiones (Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Tangibles) de calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario del servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025.

Relación entre las dimensiones de calidad y la satisfacción del usuario

		Capacidad					Satisfac	
		Confiabilidad	de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibles	ción	
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,675**	,644**	,522**	,527**	,211**
		Sig. (bilateral)	,000.	,000	,000	,000	,000	,003
		N	193	193	193	193	193	193
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,675**	1,000	,878**	,724**	,661**	,362**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	193	193	193	193	193	193
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,644**	,878**	1,000	,806**	,736**	,354**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000.	,000	,000	,000
		N	193	193	193	193	193	193
	Empatía	Coeficiente de correlación	,522**	,724**	,806**	1,000	,827**	,473**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000.	,000	,000
		N	193	193	193	193	193	193
	Tangibles	Coeficiente de correlación	,527**	,661**	,736**	,827**	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000.	,000
		N	193	193	193	193	193	193
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,211**	,362**	,354**	,473**	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	,000	,000	,000	,000	,000
		N	193	193	193	193	193	193

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

En la tabla 5 se puede observar los resultados de los coeficientes de correlación su nivel de significancia de estas cinco dimensiones obtenemos como resultado que todas son casi similares; cuyos coeficientes de correlación expresan escasa relación sin embargo su nivel de relación es muy significativo con 0,01.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Actualmente la calidad de atención en los diferentes servicios establecimientos públicos de salud es importante evaluar la satisfacción de los usuarios como indicador de dicha calidad, por el cual las personas atendidas serán una pieza fundamental para detectar si los servicios de salud son de calidad. Por tal motivo el presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de planificación familiar de un Centro de Salud de Nuevo Chimbote, 2025; a continuación, se discutirán los resultados encontrados:

Al hallar los factores sociodemográficos en la tabla 01 se muestra los resultados con respecto a la edad, estado civil, grado de instrucción, procedencia, ocupación y métodos anticonceptivos; por el cual se señala que las edades de las usuarias oscilan entre 19 a 49 años de edad y recae el mayor porcentaje en 36,3 % entre 26 a 33 años de edad que tienen las mujeres atendidas en el área de salud correspondiente, estos resultados se asemejan a los de Oscoco y Carire (2022) con un 71.0% entre 20 a 34 años de edad; a diferencia de Ojeda (2022) que obtuvo pacientes más jóvenes en mayor cantidad entre 18 a 25 años con un 39,3%. Así también en el estudio de Portales y Sandoval (2023) se aprecia que las usuarias entre las edades de 24 – 29 con un 30,1%.

Con respecto al estado civil, los resultados obtenidos en este estudio muestran que el mayor porcentaje es 50,8% de usuarias convivientes; semejante a los resultados encontrados en Portales y Sandoval (2023) donde se aprecia que las usuarias que más acudieron fue un 63,4% de convivientes, a diferencia con los encontrados por de Oscoco y Carire(2022) que obtuvo el 56.8% de usuarias casadas y los resultados de Ojeda (2022) se muestra que las mujeres que acuden a los consultorios de planificación familiar eran solteras con un 52,7% en su gran mayoría.

En cuanto al grado de instrucción se obtuvo como resultados que el mayor porcentaje es de 61.1% que solo estudiaron hasta el nivel secundario; estos resultados fueron semejantes a los de Oscoco y Carire (2022) el mayor porcentaje fue de 82.6%, Ojeda (2022) obtuvo 43,3%, Portales y Sandoval (2023) con un 71,5% y Cahuana (2024) que

obtuvo 66.7% en usuarias con un nivel instrucción secundaria.

Debemos tener en cuenta que el grado de instrucción es un elemento muy importante, porque al tener un mayor nivel de instrucción, favorece a las personas comprender y entender cualquier consulta que requiera, por el cual no debe verse afectadas frente a un nivel educativo inferior o analfabetas, por tal motivo debe de existir estrategias técnicas por parte del profesional de salud para alcanzar la comodidad, el entendimiento, la comprensión y entender el sistema de atención en planificación familiar.

Además con respecto a procedencia 80.3% tienen más vivencias en zonas urbanas que en zonas rurales con 19.7 %; existiendo similitud con los resultados de Ojeda (2022) donde el 88% de sus pacientes provienen de zonas urbanas que de zona rurales con el 12%; a diferencia de Portales y Sandoval (2023) que obtuvo en su totalidad pacientes de zonas urbanas; en cambio con los resultados de Cahuana (2024) se encontró que casi la mitad de sus pacientes eran de zonas rurales con 53.1% y zonas urbanas con 46,9%.

Con referencia a la ocupación se obtuvo que en su gran mayoría las usuarias se dedican a ser amas de casa con un 57.0 %; estos resultados se asemejan a los de Ojeda (2022) donde el 30% son amas de casa, así mismo con los encontrados en Portales y Sandoval (2023) en un 81,3% son amas de casa.

Por último, entre los métodos anticonceptivos el más utilizado por la mayoría de las usuarias de planificación familiar durante el servicio son métodos hormonales con un 66.8%, seguido de métodos de barrera 20.2%, el implante 9,3% y por último la anticoncepción quirúrgica voluntaria 3,6%. Estos resultados se asemejan a los encontrados por Oscoco y Carire (2022) donde se obtuvo que el 20.0% utilizan el inyectable trimestral, el 16.8% el inyectable mensual, el 11.0% el hormonal oral combinado, el 9.4% el Condón, el 8.4% el Implante, el 1.6% optaron por la Anticoncepción Quirúrgica Voluntaria Femenina y el 30.6% de usuarias en planificación familiar no utilizan ningún método anticonceptivo. Asimismo, con Portales y Sandoval (2023) donde se aprecia que las usuarias durante la atención utilizan según los métodos anticonceptivos 90,2% métodos hormonales, 5,7% método de barrera, 3,3% implante y 0,8% método quirúrgico encontrando una similitud con los resultados de este estudio.

Con respecto a la satisfacción de las usuarias se obtuvo un nivel de satisfacción de 49.7% poco satisfecho como mayor porcentaje y tan solo 10.9 % insatisfechas. Estos resultados no concuerdan con los de Ojeda (2022) donde el 96,7% manifiestan satisfacción y tan solo un 3,3% que manifiestan insatisfacción; así mismo con los encontrados en Portales y Sandoval (2023) donde se halló el 70,7% de las usuarias satisfechas y un 29,3% muy satisfechas y no hubo ninguna insatisfacción; Asimismo, Cahuana (2024) obtuvo 91.40 % se encuentran satisfechas y más no se halló un resultado similar.

En cuanto a la atención de calidad recibida durante el servicio de planificación familiar en la tabla 3 se obtuvo que el 62.7% de las usuarias percibieron una calidad de atención regular y tan solo el 13.0 % con un nivel de calidad de atención malo; estos resultados tienen una similitud con los de Cahuana (2024) el cual obtuvo una atención de calidad regular de 69.10% y tan solo el 3.70% es deficiente; así mismo tenemos que Ojeda(2022) obtuvo el 50,67% de atención de calidad regular; a diferencia de los resultados encontrados en Portales y Sandoval (2023) donde el nivel de atención de calidad brindada es bueno con un 99,2 % y un 8% regular.

Al determinar la relación entre satisfacción y calidad de atención se obtuvo aplicando Spearman donde el coeficiente de correlación es 0,398 y su significación bilateral con un valor $< 0,05$; indicando que existe una relación significativa. Asimismo, Ojeda (2022) en su estudio obtuvo que existe relación directa positiva alta ($Rho = ,783$), entre la satisfacción y la calidad de atención. Igualmente, con Portales y Sandoval (2023) se obtuvo con la prueba Chi Cuadrado donde se halló relación con un nivel de significancia $< 0,05$; así también con los obtenidos en cahuana (2024) existe una relación entre variables por un nivel de significancia de 0.05.

Al correlacionar la satisfacción con las dimensiones de la calidad de atención se encontró un nivel de significancia $< 0,05$, existiendo relación entre variables. Igualmente, en los resultados encontrados en Ojeda (2022), Portales y Sandoval (2023) y Cahuana (2024) donde se halló que existe relación entre ellas.

CONCLUSIONES

La presente investigación nos permite establecer las siguientes conclusiones:

- ✓ Con respecto a las características sociodemográficas se encontró en su gran mayoría, 36,3% usuarias entre 26 a 33 años; 50,8% convivientes; 61.1% con un grado de instrucción secundaria; 80.3% vivencia en zonas urbanas; 57.0 % ocupación como amas de casa y la utilización de métodos anticonceptivos 66.8% en métodos hormonales.
- ✓ La satisfacción percibida por las usuarias con respecto a la atención brindada por el profesional de salud fue de 49.7% como poco satisfecho y tan solo 10.9% se encuentran insatisfechas.
- ✓ De acuerdo a los resultados obtenidos en calidad de atención se encontró que en su mayoría tuvieron una atención regular de 62.7% y tan solo el 13.0 % con una atención mala.
- ✓ Se determinó una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención 0.000. Con un coeficiente Rho de Spearman de 0,398, se confirma que, a mayor calidad de atención, se incrementa el nivel de satisfacción en las usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud Yugoslavia.
- ✓ Observando los resultados obtenidos, la relación entre las dimensiones de la calidad que proporcionan los profesionales de salud a las usuarias con respecto a la satisfacción nos indica que si existe una influencia significativa entre ambas variables.

RECOMENDACIONES

- ✓ Es necesario seguir formando personal de salud capacitados a través de protocolos, determinando cada cierto tiempo la mejora de la atención de calidad y permita un impacto directo con la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Es importante que el personal de salud tenga capacitaciones programadas, presupuestadas, ejecutadas y evaluadas; permitiéndoles ser competentes a todo lo relacionado en el servicio de PF.
- ✓ El personal de salud encargados, deben respetar el orden de llegada, respetar el inicio y termino de la atención a una paciente.
- ✓ Es importante tener en óptimas condiciones el centro de salud como el mantenimiento, infraestructura, equipamiento logístico y presentación del personal, ya que estos aspectos tangibles juegan un papel crucial en la satisfacción del paciente. Asimismo, considerar programas para mejorar de manera continua y que involucren la opinión de las usuarias ya que puede ser beneficioso para la institución.
- ✓ Promover capacitaciones de habilidades para el personal de salud, donde formen competencias sociales, les permita interactuar, desenvolverse en su entorno de trabajo enfatizando la importancia de la comprensión en la atención al paciente en las diferentes edades del ser humano mediante la búsqueda de un estado de salud optimo, la reproducción y el bienestar.

AGRADECIMIENTO

La presente investigación es el resultado del esfuerzo de uno mismo, es por ello que agradezco en primer lugar a Dios por darme la capacidad e inteligencia para desarrollar esta investigación con éxito, y no olvidar un texto que decía “mira que te mando que te esfuerces y seas valiente, no temas ni desmayes porque Jehová tu Dios estará contigo donde quiera que vayas, Josué 1:9”, el cual me sirvió de fortaleza para seguir frente a las dificultades que se me presentaron.

Agradezco a mis amados padres por darme la vida, por su amor incondicional, sus sacrificios y por ser el soporte en mi vida. También a mi esposo, gracias por ser mi compañero, mi apoyo constante y el amor de mi vida. Así también a mi querida hija, gracias por llenar mis días de luz, alegría y por darme el regalo tan hermoso de ser madre. Ustedes son mi mayor tesoro y la razón de mi felicidad, los amo con todo mi ser. Además, agradecer de manera especial a mi familia materna y paterna quienes me dieron palabras de aliento y llenas de sabiduría, creyeron en mi potencial, el cual su presencia ha sido un gran apoyo a lo largo de este camino. Gracias por todo lo que han hecho por mí.

Por otro lado, agradecer a la Universidad San Pedro por abrirme las puertas y darme la oportunidad de crecer profesionalmente; también a mis profesores por su dedicación, paciencia y sabiduría a lo largo de estos años; así mismo quiero dar gracias a mi asesor por su dedicación, paciencia y tiempo brindado para la elaboración de mi tesis, durante todo el transcurso de la investigación. Así mismo, agradecer a la directora del centro de salud y a todas las usuarias quienes de manera voluntaria fueron parte de esta investigación y poder llevarlo a cabo.

Finalmente, quiero agradecerme a mí misma por no rendirme, por seguir adelante a pesar de las dificultades y por creer en mi capacidad para superar los obstáculos presentados. Este logro es un recordatorio de lo lejos que se puede llegar cuando confías en ti misma y en tus habilidades.

Referencias Bibliográficas

- Azmat S.K., Awan M.A., Hussain W, Ahmed A. y Balal A. (2021) *Aceptación, satisfacción y calidad de los servicios de planificación familiar en Pakistán: antes y durante el brote de Covid-19: evaluación con clientes de una organización del sector privado*. (Asociación Médica J Pak, PubMed). Recuperado: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34793434/>
- Barrientos R. (2023) *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de Planificación Familiar De Una Posta De Pataz, 2022*. (Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud, Universidad Cesar Vallejo) Repositorio Institucional Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/136586/Barrientos_RRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bustamante M., Zerda E., Obando F. y Tello M. (2019) *Fundamentos De La Calidad De Servicios Y Modelo SERVQUAL (Revista Empresarial)*. Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7361518.pdf>
- Cahuana T. (2023) *Calidad de atención y su impacto en la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del centro de salud la angostura de Ica, 2023* (Tesis desarrollada para optar el título profesional de Obstetra, Universidad Autónoma de Ica), Repositorio Institucional, Recuperado: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/2590>
- Ccencho K. (2021) *Calidad de atención y satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021*. (Universidad Cesar Vallejo, Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los Servicios de la Salud) Repositorio Institucional , Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73151/Ccencho_D_K-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campos F., Choque C. (2023) *Calidad De Atención Y Grado De Satisfacción De Planificación Familiar En Tiempo De Pandemia En Mujeres Atendidas En El*

Hospital Santa María Del Socorro Ica (Tesis desarrollada para optar el título profesional de Obstetra, Universidad Autónoma de Ica) Repositorio Institucional, Recuperado:

<https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2422/3/CAMP%20AVALOS%20FRESHIA%20YESHEL%20-%20CHOQUE%20MUNAYCO%20CAMILA%20NAVILA.pdf>

Cala C. (2022) *Bases teóricas sobre la evaluación de la calidad del servicio en salud* (revista científica, memorias del posgrado. Recuperado [Cala-Chapi-Carolina-Ruth-Marce-Benito-Estela-Jhakelina-REVISION.pdf](#)

Ciencias de la salud (16/04/2024) *La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora*, Recuperado:

<https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20satisfacci%C3%B3n%20en,que%20una%20persona%20ha%20recibido.>

Díaz M. (2023) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un centro de salud de Lima*, (Tesis para optar el grado académico de doctor en salud pública, Universidad Autónoma De Ica) Repositorio Institucional. Recuperado: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/2822>

Escobar B. (2018) *Satisfacción del usuario en un servicio de planificación familiar como indicador de la calidad* (universidad de sonora) Recuperado: https://www.researchgate.net/publication/327881258_SATISFACCION_DEL_USUARIO_EN_UN_SERVICIO_DE_PLANIFICACION_FAMILIAR_COMO_INDICADOR_DE_LA_CALIDAD

Fondo De Poblaciones De Las Naciones Unidas UNFPA Perú (13 septiembre 2021) *Planificación familiar, por un mundo con iguales oportunidades*. Recuperado: <https://peru.unfpa.org/es/news/planificaci%C3%B3n-familiar-por-un-mundo-con-iguales->

[oportunidades#:~:text=En%20el%20Per%C3%BA%2C%20seg%C3%BAn%20Ia,se%20encuentran%20cerca%20del%2078%25.](#)

Fondo De Poblaciones De Las Naciones Unidas UNFPA, (23 de noviembre 2022) Planificación Familiar. Recuperado: <https://www.unfpa.org/es/planificaci%C3%B3n-familiar#readmore-expand>

Guiop J. (2022) *Calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en un Centro de Salud del Ministerio de Salud (MINSA), Lima 2021*, (Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo), Repositorio, Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83474/Guiop_SJJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Hernández R. *Metodología de la investigación científica*. 2014. 6ª Edición. Editorial. Mac Gran Hill. Recuperado de: https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Huaranga L. y Lopinta E. (2022) *Percepción De La Calidad Y Nivel De Satisfacción De Las Usuarías De Planificación Familiar En Tiempos De Covid 19 - Huamachuco*, 2022, Facultad De Ciencias De La Salud, Escuela Profesional De Obstetricia, Línea De Investigación: Salud Sexual Y Reproductiva Huancayo – Perú 2022. Recuperado: <http://hdl.handle.net/20.500.14441/2590>

Szulik D. (Abril Enero,2023) *Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud* (Doctorado en Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires) Recuperado: <https://pcient.uner.edu.ar/index.php/cdyt/article/view/1291/1674>

- Leyva D. (2022) *Calidad de atención y satisfacción en el servicio de planificación familiar por telemonitoreo en un centro de salud de Cañete-2022*. Universidad Cesar Vallejo. Escuela De Posgrado Programa Académico de Maestría en gestión de los Servicios de la Salud. Tesis Para Obtener el Grado Académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109681/Leyva_HD_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mego M. (2024) *Nivel de satisfacción relacionado a la calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del centro de salud la Tinguña, Ica, 2023*, (Tesis Desarrollada para Optar el Título Profesional de Obstetra, Universidad Autónoma de Ica Facultad de Ciencias De La Salud, Recuperado: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2592/1/MEGO%20HUAMAN%20MARIA%20SARAI.pdf>
- Mero L., Zambrano M. y bravo M. (2021) *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas*; (Revista Espacios), Recuperado de: [Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas.](#)
- Monterrosas M., Romero J., Hidalgo J. y Sánchez E. (2024) *Calidad de la atención percibida en planificación familiar*. (Innovación y Desarrollo Tecnológico Revista Digital), Instituto Mexicano del Seguro Social, Unidad de Medicina Familiar No. 2, Recuperado: https://iydt.wordpress.com/wp-content/uploads/2024/02/1_59_calidad-de-la-atencion-percibida-en-planificacion-familiar.pdf
- Ojeda M. (2022) *Nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 consuelo de Velasco 2022*, (Para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia, Universidad de Piura) Repositorio Institucional Recuperado:

<https://repositorio.unp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ea1c5a62-3de3-4d13-b7d5-82f71fc4973b/content> <https://repositorio.unp.edu.pe/items/c1c8c5b1-7b70-4256-a8de-a6491091e4e3>

Organización Mundial de la Salud. (5 de septiembre 2023). *Planificación familiar / métodos anticonceptivos*. Nueva York. Recuperado de:

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/family-planning-contraception>

Organización Mundial de la Salud. (19 mayo 2020). “*Servicios de salud*”, Disponible en: [Hoja informativa: Servicios de salud de calidad \(who.int\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/family-planning-contraception)

Organización mundial de la salud (2023). *Calidad de la atención*. [citado 20 de enero de 2023]. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/family-planning-contraception>

Oscá C.Y Carire M. (2022). *Satisfacción De Los Usuarios En La Atención De Planificación Familiar Atendidos En El Puesto De Salud Cocharcas Chincheros 2022 Huancavelica – Perú*. (Para optar el título de especialista en: emergencias y alto riesgo obstétrico, Universidad Nacional de Huancavelica) Recuperado de: <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8e63c16e-2119-4125-9cfd-4203beb54df5/content>

Portales S. Y Sandoval L. (2023) *Calidad De Atención Y Satisfacción De Usuarías De Planificación Familiar. Centro De Salud Progreso, Chimbote-2023*. (Línea De Investigación: Ciencias de la Salud Sub Línea De Investigación: Calidad En Salud, Tesis Para Optar El Título Profesional De Obstetra Huánuco – Perú). Recuperado: <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/561dc10a-2418-4db2-89c1-3cee4fd92353>

- Teyul, E. (2021). *Necesidad insatisfecha de planificación familiar en adolescentes*. (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Salud Pública con énfasis en Gerencia de Sistemas y Servicios de Salud, Universidad de San Carlos de Guatemala). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_11945.pdf
- Vasquez Y. (2022) *Calidad de Atención y Satisfacción en Mujeres Atendidas en Consultorio de Planificación Familiar. Hospital II E Simón Bolívar. Cajamarca, 2022*, (Universidad Nacional de Cajamarca Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Académico Profesional de Obstetricia, Tesis para Optar el Título Profesional de Obstetra), Recuperado: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5272/TESIS%20CALIDAD%20DE%20ATENCION%20.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Zuloaga R., de la Fuente A., Hoyos Y., León C. (2016) *La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria*. Recuperado: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7024407/>

ANEXOS Y APÉNDICES

Anexo N° 1: Matriz de operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Variable 1: Satisfacción del usuario.	Respuestas emocionales de las pacientes derivadas de su apreciación de las atenciones con respecto a la expectativa que tenían.	Las variables satisfacción del usuario y calidad de atención se operacionaliz a a través de un cuestionario diseñado de acuerdo a sus dimensiones establecidas	Satisfacción	○ Infraestructura ○ Atención ○ Orientación educativa	○ Insatisfecho 1. ○ Poco Satisfecho 2. ○ Satisfecho 3. ○ Muy Satisfecho 4.	Ordinal
Variable 2: calidad de atención.	Es nivel que deben de alcanzar los servicios de salud para la atención de las personas y las poblaciones. Sobre todo, que abarque la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, la cual conlleva que la calidad de la atención basada en la		Confiabilidad	1.Orientación adecuada para llegar al consultorio. 2.Atención en el horario programado. 3. Respeto por el orden de llegada para recibir la atención. 4.Historia clínica disponible 5.Horario de atención conveniente	○ Escala numérica del 1 al 7. ○ 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. siendo el número 1 (muy malo), 2 (malo), 3 (regularmente malo), 4 (neutral), 5(regularment e bueno), 6 (bueno) y 7 muy bueno)	De razón
			Capacidad de respuesta	6.Tiempo de espera adecuado para la atención 7.El profesional de salud se desenvolvió adecuadamente durante la atención 8.Tiempo adecuado para poder resolver sus necesidades 9. Accesibilidad a la entrega del método anticonceptivo		
			Seguridad	10.Privacidad durante su atención. 11.Profesional brinda información clara. 12. El profesional resuelve dudas o preguntas en tiempo necesario.		

	evidencia que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los pacientes, familias y comunidades. (Organización mundial de la salud,2020)			13. El profesional de salud que atiende inspira confianza.		
			Empatía	14. Trato con amabilidad, respeto y paciencia. 15. El profesional de salud muestra interés en la consulta 16. Lenguaje comprensible en su atención 17. Usuario comprende la explicación brindada por el profesional de salud: insumos, dosis y efectos adversos 18. Información sobre la próxima cita a acudir.		
			Tangibles	19. Buena señalización que facilita la ubicación del consultorio. 20. Profesionales de salud suficiente para informar y orientar a pacientes. 21. Suficientes métodos anticonceptivos necesarios para su atención. 22. Consultorio y la sala de espera limpios y cómodos		

Anexo N° 2: Matriz de consistencia.

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción y calidad de atención al usuario en el servicio de planificación familiar de un Centro de Salud de Nuevo Chimbote, 2025.?	Variable 1: Satisfacción del usuario Variable 2: Calidad de atención	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de planificación familiar de un Centro de Salud de Nuevo Chimbote, 2025	H0: No existe relación entre satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de planificación familiar de un Centro de Salud de Nuevo Chimbote, 2025 H1: Existe relación entre satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de planificación familiar de un Centro de Salud de Nuevo Chimbote, 2025	Metodología: la investigación es de tipo básico o teórico, de tipo descriptiva, correlacional, de corte transversal y un diseño no experimental. Población: conformada por 537 los usuarios entre 18 a 49 años atendidos en el mes de agosto. Muestra: No probabilístico por conveniencia. Técnica e instrumento se utilizará la metodología SERVQUAL Modificado por Mego, (2024) y el Métodos de análisis de datos SPSS V26 serán plasmados en tablas.
		Objetivos específicos: 1 Determinar las características sociodemográficas de los usuarios del servicio de planificación familiar de un Centro de Salud de Nuevo Chimbote, 2025. 2 Identificar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025. 3 Identificar el nivel de calidad de atención del usuario del servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025. 4 Determinar la relación de la satisfacción y calidad de atención del usuario del servicio de planificación familiar de un centro de salud de nuevo Chimbote, 2025 5 Determinar la relación entre las dimensiones (Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Tangibles) de calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario del servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025.		

Anexo N° 3: Instrumento De Recolección De Datos.

CUESTIONARIO PARA LAS USUARIAS DEL ÁREA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD YUGOSLAVIA

La presente encuesta es parte de la investigación: **“Satisfacción y calidad de atención al usuario en el servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025”**

La presente encuesta es totalmente confidencial y anónima, le agradeceremos ser los más sinceros posible, se recolectará la información acerca de lo que Ud. ha percibido durante la atención de planificación familiar

INSTRUCCIONES: Lea atentamente y marque con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

I. DATOS GENERALES:

Edad:	Estado Civil: 1) Soltera 2) Casada 3) Conviviente 4) Divorciada
Grado de Instrucción: 1) Analfabeta 2) Primaria 3) Secundaria 4) Superior	Procedencia: 1) Zona urbana 2) Zona rural
Ocupación: 1. Ama de casa 2. Estudiante 3. Trabajadora Independiente 4. Trabajadora Dependiente	¿Qué método anticonceptivo utilizas? 1) Métodos Hormonales (ampolla mensuales, trimestrales, píldoras) 2) Métodos de barrera (Condón). 3) Implante. 4) Anticoncepción Quirúrgica Voluntaria (Ligadura de trompas o Vasectomía).

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN 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 siendo el número 1 (muy malo), 2 (malo), 3 (regularmente malo), 4 (neutral), 5(regularmente bueno), 6 (bueno) y 7 muy bueno).

Nº	LA CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
CONFIABILIDAD								
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	¿Durante la atención 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?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿El tiempo de espera para la atención fue el adecuado?							
7	¿El profesional de salud se desenvolvió adecuadamente durante la atención?							
8	¿El tiempo durante la consulta fue el adecuado para poder resolver sus necesidades?							
9	¿La entrega del método anticonceptivo en el consultorio fue adecuado?							
SEGURIDAD								
10	¿Considera usted que tuvo privacidad durante su atención en el consultorio de planificación familiar?							
11	¿Piensa usted que el profesional de salud de planificación familiar, sabía cuáles eran los métodos anticonceptivos más adecuados y disponibles para su atención?							

12	¿El lenguaje que utilizo el personal de salud de planificación familiar para su atención fue apropiado y utilizo material para que entendieras todo lo que deseabas?							
13	¿Piensa que la conversación en consulta que tuvo con el personal de salud, fue confidencial?							
EMPATÍA								
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?							
ASPECTOS TANGIBLES								
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: SATISFACCIÓN DE LA USUARIA EN EL CONSULTORIO
DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR**

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

Inconforme	Poco Conforme	Conforme	Muy conforme
1	2	3	4

N°	PREGUNTA	1	2	3	4
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	¿Cómo se sintió con la privacidad e intimidad que le proporcionaron?				
10	¿La obstetra le saludó y se dirigió a usted con nombre al momento de la consulta?				
11	¿Recibió un trato amable de la obstetra?				
12	¿La obstetra le brindó confianza e invito a expresarlo que estaba sintiendo?				
13	¿Cuándo expresó sus preocupaciones la obstetra le prestó atención?				
14	¿La obstetra durante su atención la trato con respeto y amabilidad?				
15	¿La Obstetra le brindo confianza durante la atención?				

16	¿La Obstetra le explico sobre toda la gama de métodos anticonceptivos?				
17	¿La Obstetra aporfo en respuesta a sus necesidades?				
18	¿Se le explico acerca de los efectos secundarios que pueden generar los métodos anticonceptivos?				
19	¿Se le oriento acerca de las fechas en que debe colocarse el método anticonceptivo?				
20	¿Se le oriento acerca de lo que debe de hacer si olvida colocarse el método en la fecha indicada?				

Anexo N° 4: Evaluación de Juicio de expertos



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS



I. Información General:

Nombres y apellidos del validador: Cano Mejía Jenny Evelin

Fecha: 7/07/25

Especialidad: Investigación en Salud Sexual y Reproductiva

Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción de la usuaria en el consultorio de Planificación Familiar

Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?			16		
Sumatoria parcial				48	126	
Sumatoria Total		174				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,87				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS



I. Información General:

Nombres y apellidos del validador: Cano Mejía Jenny Evelin

Fecha: 7/07/25

Especialidad: Investigación en Salud Sexual y Reproductiva

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario adaptado a SERVQUAL Modificado.

Autor del instrumento: Aprobado por el Ministerio de salud y según la Resolución Ministerial 527- 2011

Conveniencia	¿ Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					162	19
Sumatoria Total		181				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,905				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
CIENCIAS DE LA SALUD

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS



I. Información General:

Nombres y apellidos del validador: Roque Gamarra Clara Raquel **Fecha:** 5//07/25

Especialidad: Segunda especialidad profesional en obstetricia con mención en salud familiar y comunitaria

Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción de la usuaria en el consultorio de Planificación Familiar

Autor del instrumento: Saldarriaga (2020), adaptado por Portales y Sandoval (2023).

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, exponeré mi opinión sobre el instrumento

Conveniencia	¿ Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial					124	58
Sumatoria Total		162				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.81				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS



I. | Información General:

Nombres y apellidos del validador: Roque Gamarra Clara Raquel **Fecha:** 5//07/25

Especialidad: Segunda especialidad profesional en obstetricia con mención en salud familiar y comunitaria

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario adaptado a SERVQUAL Modificado.

Autor del instrumento: Aprobado por el Ministerio de salud y según la Resolución Ministerial

Conveniencia	¿ Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial					90	95
Sumatoria Total		185				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,925				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

CIENCIAS DE LA SALUD

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS



I. Información General:

Nombres y apellidos del validador: Sagastegui Huaman Ana Maria

Fecha: 4//07/25

Especialidad: Gerencia En Servicios De Salud.

Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción de la usuaria en el consultorio de Planificación Familiar

Conveniencia	¿ Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					126	57
Sumatoria Total		183				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,915				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS



I. Información General:

Nombres y apellidos del validador: Sagastegui Huaman Ana Maria **Fecha:** 4//07/25

Especialidad: Gerencia En Servicios De Salud.

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario adaptado a SERVQUAL Modificado.

Autor del instrumento: Aprobado por el Ministerio de salud y según la Resolución Ministerial 527- 2011.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento

+

Conveniencia	¿ Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial					123	57
Sumatoria Total		180				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,9				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

Anexo N° 5: Prueba De Kolmogorov o Normalidad

Para probar si el instrumento se puede desarrollar con Spearman o Person, y al ver que los resultados no son normales se aplicara la correlación de Spearman

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la Calidad de Atención

		Calidad de atención
N		193
Parámetros normales ^{a,b}	Media	108,45
	Desviación	23,298
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,125
	Positivo	,085
	Negativo	-,125
Estadístico de prueba		,125
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la satisfacción		
		Satisfacción
N		193
Parámetros normales ^{a,b}	Media	58,85
	Desviación	8,395
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,099
	Positivo	,099
	Negativo	-,072
Estadístico de prueba		,099
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Anexo N° 6: Datos del SPSS V26.

EDAD	ESTAD	GRAD	PROG	OCL	MET	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	SDTOTAL	SUMA_SA		
303	3	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	147	59	
401	3	2	1	1	1	5	2	5	7	7	6	5	5	6	6	4	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	133	68	
281	4	1	2	1	1	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	4	5	6	5	5	5	5	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	116	59	
302	4	2	3	3	3	3	4	6	6	5	5	6	5	6	6	2	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	107	55	
291	4	2	2	1	1	2	5	5	6	6	4	7	5	4	7	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	7	4	1	2	2	2	3	4	2	2	1	3	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2	104	46	
481	3	1	3	1	1	1	1	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	4	7	7	7	7	7	7	7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	134	59	
271	4	1	1	3	3	7	7	7	4	6	5	7	7	6	7	7	7	7	3	6	5	5	2	6	4	5	7	3	2	4	1	3	4	1	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	1	2	2	2	127	58	
253	3	1	1	3	3	1	3	6	6	3	5	5	6	5	6	6	6	5	4	5	5	6	6	5	6	6	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	112	58	
272	3	2	1	1	1	7	7	7	7	4	3	6	7	7	5	6	4	7	5	7	3	4	7	4	5	7	5	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	124	65
313	3	1	1	3	3	6	6	7	7	3	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143	80	
181	4	1	2	3	3	6	5	1	7	4	4	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	3	1	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	120	52			
312	4	1	3	3	3	1	1	1	2	7	1	7	7	7	7	5	7	7	6	7	7	7	7	1	7	7	7	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	116	71	
233	3	1	1	1	1	1	1	1	1	7	3	7	7	7	7	1	7	7	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	65	
472	4	1	1	1	1	5	7	5	5	7	7	7	6	7	6	7	6	6	5	5	6	6	7	6	3	7	6	4	2	3	3	3	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	132	68		
311	4	2	1	1	1	4	5	7	7	7	5	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	135	64		
241	4	1	2	1	1	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	86	49			
401	4	1	2	4	4	7	7	7	7	7	6	7	7	5	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	140	58		
271	4	1	4	1	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	6	3	3	5	2	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	84	58		
431	3	1	3	2	2	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	151	73	
372	2	2	1	1	1	1	2	3	1	5	3	1	3	1	6	3	2	1	1	3	5	1	3	1	2	5	7	1	1	2	3	1	1	4	1	3	1	1	2	3	1	2	1	3	1	2	1	60	35		
283	4	1	1	1	1	5	1	6	4	6	1	5	5	5	2	5	7	7	5	6	7	7	7	2	2	3	6	1	1	1	3	4	4	4	4	1	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	104	56	
324	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	23	51			
423	3	1	1	1	1	6	5	7	4	6	3	5	3	2	4	3	6	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	64		
201	4	1	2	1	1	2	5	4	4	2	5	5	4	3	5	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	92	53		
263	3	1	1	3	3	3	3	7	5	3	3	7	6	7	7	5	7	7	4	5	6	6	7	6	4	7	7	3	3	4	2	4	4	4	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	122	69		
353	4	1	3	1	1	6	5	7	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	142	70		
251	3	1	1	1	1	4	3	3	4	2	5	5	3	5	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	80	59			
311	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	64	54			
383	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	51	51			
201	3	2	2	1	1	6	5	7	3	3	6	6	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	4	6	6	6	3	3	3	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	131	69		
333	2	1	1	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	100	56			
191	4	1	2	2	2	5	5	5	6	3	3	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	6	6	3	4	5	5	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	106	52				
221	4	1	2	1	1	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	87	48		
221	4	2	1	1	1	6	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	132	75			
203	4	1	1	1	1	7	5	7	7	7	3	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	143	74			
311	4	1	3	1	1	4	1	3	6	3	2	6	6	6	3	6	6	6	5	4	4	5	4	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	91	51				
313	3	1	3	2	2	5	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	47	47				
391	3	2	1	2	2	6	4	6	6	5	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	4	6	6	6	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	129	68			
371	3	2	1	1	1	3	5	5	6	5	5	6	4	6	4	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	4																							

203	4	1	2	3	5	4	6	6	5	5	6	7	6	7	6	5	6	4	5	6	5	6	5	6	4	6	3	1	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	121	65		
343	3	1	1	3	3	7	7	4	7	1	5	6	3	6	6	6	7	4	5	4	5	4	5	5	5	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	109	54			
271	4	1	3	1	6	4	6	7	2	5	6	5	3	5	5	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	114	68				
381	3	1	1	1	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	151	59			
423	3	1	1	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	99	54				
261	3	2	4	2	5	6	4	5	5	5	6	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	100	58			
203	3	2	1	1	5	3	6	6	4	4	5	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	4	2	3	3	4	4	1	1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	126	66			
223	4	1	2	1	3	4	1	2	3	2	5	3	3	4	6	3	3	4	3	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	1	3	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	1	2	1	2	2	61	45		
333	4	1	2	1	2	3	5	2	4	3	1	1	1	4	1	1	1	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	45	42		
213	3	1	4	1	3	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	133	49		
373	3	2	3	2	6	7	7	6	5	6	6	7	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	7	6	6	7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	133	75		
411	3	2	4	3	6	6	5	6	6	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	76			
372	4	2	4	4	6	7	7	4	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	133	72			
403	3	1	1	3	7	5	4	4	4	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	136	67		
341	3	1	1	4	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	151	77			
202	3	2	1	1	3	6	6	6	6	4	4	4	3	6	3	5	6	5	4	3	3	5	6	4	6	5	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	103	48			
213	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	2	1	3	1	3	1	5	2	3	2	2	7	7	7	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	58	70		
313	3	1	1	1	6	4	7	7	5	5	7	6	7	7	7	7	7	5	7	6	7	7	4	6	7	7	4	2	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	72		
382	4	1	4	1	7	6	5	2	6	5	5	6	5	3	7	7	4	6	7	7	4	5	7	7	7	1	3	1	2	2	1	4	1	1	1	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	119	51		
283	4	1	1	1	4	2	5	3	4	4	5	4	1	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	90	70			
292	4	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	44	56		
253	4	1	3	3	6	5	7	7	6	4	6	6	4	5	5	6	6	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	123	51			
383	3	2	4	1	7	3	3	2	4	4	6	7	7	5	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	2	2	3	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	68		
271	3	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	154	77			
322	3	1	1	1	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	4	5	6	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	107	67		
232	4	1	2	3	5	6	6	7	6	4	2	3	7	7	2	2	6	4	2	3	2	6	5	2	6	6	4	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	1	4	4	99	63
293	3	2	1	1	5	6	4	5	5	6	5	5	6	7	4	5	5	6	5	4	3	5	2	5	3	3	1	1	2	1	3	4	1	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	1	104	44		
313	4	2	4	1	5	6	5	7	5	2	4	5	5	3	5	6	6	5	4	5	5	5	6	5	5	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105	56		
333	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	4	7	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	112	71		
463	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	75	44			
432	3	1	3	1	6	2	7	7	3	1	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	1	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	120	62		
241	4	2	2	1	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141	75		
373	3	1	1	1	1	2	1	1	2	4	1	1	7	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	7	1	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	70	
292	3	2	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6	7	7	6	7	6	6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	146	66		
281	4	2	2	1	6	5	7	6	6	5	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	4	2	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	71		
443	3	1	1	4	4	5	6	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	104	64			
193	3	1	1	1	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	123	59			
213	4	1	3	1	4	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	4	5	6	5	4	5	6	5	4	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	115	61		
482	4	1	3	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	89	64		
342	3	1	3	2	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	6	5	4	5	6	4	6	5	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	100	65			
293	3	1	4	2	5	6	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	112	57		

402	4	1	3	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	97	54	
243	3	1	1	2	6	5	6	5	5	6	5	5	5	4	5	4	6	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	109	48
342	3	1	1	1	4	5	4	5	5	5	4	5	6	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	102	51	
373	2	1	1	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	6	5	5	6	4	6	4	5	5	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	103	58	
293	4	1	1	1	4	5	6	4	6	5	6	5	6	3	5	6	4	4	6	6	5	6	4	6	5	6	3	1	2	2	3	3	4	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	113	45		
272	3	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	6	5	6	4	5	5	4	5	4	5	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	97	49	
293	3	1	1	1	5	5	6	5	6	4	5	6	4	5	6	5	6	4	3	5	3	5	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	97	47	
261	3	1	3	2	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	2	2	5	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	87	49	
283	4	1	1	1	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	105	49	
303	4	1	3	1	4	5	4	5	4	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	112	53	
343	3	1	1	1	4	5	5	5	5	5	6	5	6	4	5	5	6	4	6	4	4	6	4	5	6	4	5	6	5	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	110	58	
273	3	1	1	3	5	6	6	5	6	4	4	5	6	5	4	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	119	54	
293	4	1	2	1	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	4	6	5	6	5	5	4	5	5	3	3	2	3	3	4	4	3	3	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	118	52	
303	3	1	3	3	4	5	6	5	6	5	6	5	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	118	53	
243	3	1	1	1	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	105	52	
283	3	1	1	1	5	6	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	103	52		
273	3	1	1	1	4	5	5	4	5	5	6	6	5	6	6	5	6	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	109	53	
321	4	1	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	6	4	5	4	5	4	5	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	100	57	
231	4	1	4	2	4	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	110	56	
293	3	1	1	1	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	122	57
213	3	1	1	1	7	4	7	3	7	7	7	3	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141	76	
213	3	1	3	2	5	5	5	6	5	4	5	4	6	4	5	6	4	5	5	6	4	6	6	4	5	6	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	111	95	
322	4	1	3	1	5	6	5	6	5	4	5	6	5	5	6	5	6	5	4	5	4	5	5	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	105	44	
253	3	1	1	1	5	4	5	4	5	4	5	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	92	56	
313	3	1	1	1	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	3	5	4	5	5	5	2	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	112	65	
262	4	1	2	3	5	6	7	6	7	4	2	2	7	7	2	3	6	4	2	3	2	6	5	2	6	6	4	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	2	3	3	2	3	1	4	4	100	63	
273	3	2	1	1	5	6	4	5	5	6	5	5	6	7	4	5	5	6	5	4	3	5	2	5	3	3	1	1	2	1	3	4	1	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	1	104	44	
213	4	2	4	1	5	6	5	7	5	2	4	5	5	3	5	6	6	5	3	5	5	5	6	5	5	1	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	104	57		
303	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	112	71	
253	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25	44	
272	3	1	3	1	6	2	7	7	3	1	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	1	2	2	3	4	1	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	4	120	50
431	4	2	2	1	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	5	6	6	7	7	7	6	6	7	4	4	4	4	3	4	1	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	4	141	58	
323	3	1	1	1	1	2	1	1	2	4	1	1	7	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	70
472	3	2	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6	7	7	6	7	6	6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	146	66
251	4	2	2	1	6	5	7	6	6	5	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	7	4	2	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	71	
273	3	1	1	4	4	5	6	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	104	64
453	3	1	1	1	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	123	59	
443	4	1	3	1	4	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	4	5	6	5	4	5	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	115	61	
241	4	1	3	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	71	
231	3	1	3	2	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	6	5	4	5	6	4	6	5	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	100	65	
233	3	1	4	2	5	6	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	3	2	3																				

481	4	1	3	2	4	4	5	4	5	4	5	2	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	89	64			
332	4	1	3	2	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	6	5	4	5	6	4	6	5	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	100	65		
383	3	1	1	2	5	6	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	112	57		
472	3	1	1	1	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	6	4	5	6	4	5	6	6	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	119	51				
263	2	1	1	1	4	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	4	6	5	6	4	6	4	5	6	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	116	57				
473	4	1	1	1	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	6	4	6	4	6	4	6	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	118	53				
362	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	85	51			
353	3	1	1	1	4	5	6	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	104	64		
381	3	1	3	2	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	123	59			
273	4	1	1	1	4	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	4	5	6	5	4	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	115	61		
263	4	1	3	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	89	64			
233	3	1	1	1	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	6	5	4	5	6	4	5	6	4	6	5	5	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	100	65			
362	3	2	3	1	5	6	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	112	57		
442	3	1	1	1	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	6	4	5	6	4	5	6	4	5	6	6	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	119	51	
413	3	1	1	1	4	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	4	6	5	6	4	6	4	5	6	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	116	57		
371	4	1	3	2	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	6	4	6	4	6	4	6	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	118	53			
381	4	1	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	85	51			
223	3	1	1	2	4	5	6	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	104	64	
211	3	1	1	1	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	123	59			
263	2	1	1	1	4	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	4	5	6	5	4	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	115	61		
323	4	1	1	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	89	64	
442	3	1	1	1	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	6	5	4	5	6	4	6	5	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	100	65			
333	3	1	1	1	5	6	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	112	57		
361	3	1	3	2	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	6	4	5	6	4	5	6	6	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	119	51		
223	4	1	1	1	4	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	4	6	5	6	4	6	4	5	6	6	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	116	57		
273	4	1	3	1	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	4	6	4	6	4	6	4	6	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	118	53		
483	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	85	51		
362	3	2	3	1	4	5	6	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	104	64
462	3	1	1	1	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	123	59		
231	3	1	1	1	4	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	4	5	6	5	4	5	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	115	61		
361	4	1	3	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	89	64
262	3	1	3	2	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	6	5	4	5	6	4	6	5	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	100	65		
193	3	1	1	2	5	6	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	112	57		
201	3	1	1	1	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5	6	4	5	6	4	5	6	4	5	6	6	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	119	51		
433	2	1	1	1	4	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	4	6	5	6	4	6	4	5	6	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	116	57		
423	3	1	1	1	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	6	4	6	4	6	4	6	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	118	53		
402	3	1	1	1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	85	51		
493	3	1	1	1	4	5	6	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	104	64	
201	3	1	3	2	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	4	5	6	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	123	59			
443	3	1	1	1	4	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	4	5	6	5	4	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	115	61		
373	4	1	3	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	89	64
223	3	1	1	1	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	6	5	4	5	6	4	6	5	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	100	65		
233	3	2	3	1	5	6	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	6	6	5	6																											

413	3	1	1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	85	51	
452	3	1	1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	85	51	
283	2	1	1	1	5	6	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	112	57	
403	4	1	1	1	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	6	4	6	5	4	5	6	6	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	119	51	
312	3	1	1	1	4	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	4	6	5	6	4	6	3	5	6	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	115	58
403	3	1	1	1	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	6	4	6	4	6	4	6	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	118	53
291	3	1	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	85	51
333	3	1	1	1	4	5	6	5	5	5	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	103	65	
251	4	1	3	1	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	123	59	
253	3	1	1	1	4	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	4	5	6	5	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	115	59

Anexo N° 6: Consentimiento Informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Nivel de estudio: Pregrado

Introducción: Lo invito a participar del estudio de investigación denominado:

“SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DE UN CENTRO DE SALUD DE NUEVO CHIMBOTE, 2025”

Este es un estudio desarrollado por **Cerin chavez Sully** perteneciente a la Universidad San Pedro – Chimbote.

El objetivo de esta investigación es determinar la satisfacción que tienen las usuarias al ser atendidas en el centro de salud en el área de planificación familiar, por este motivo es necesario profundizar en este tema y abordarlo con la debida importancia que lo amerita.

Si usted acepta participar, no se demorará más de 15 min, le explicaremos sobre en que conlleva el estudio, el llenado de la encuesta, la recolección de la información sobre satisfacción y calidad de servicio. Su identidad y las respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad y serán utilizadas únicamente con fines académicos.

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participó en el presente estudio.

Código De Participante:

Apellidos y nombres :

DNI :

Fecha : ____ de ____ del 2025

Firma del participante

Firma de la investigadora

Anexo N° 7: Solicitud a la institución donde se va a desarrollar la investigación.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE OBSTETRICIA

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Chimbote, julio 10 de 2025

OFICIO N° 052-2025-USP-FCS-PEO/D

Sra.
Mg. ESCOBEDO ZARZOSA REYNA
CENTRO DE SALUD YUGOSLAVIA
Presente.-

Asunto: **Solicita autorización para la ejecución del Proyecto de Investigación de Obstetricia**

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo personal e institucional y en nombre de la Universidad San Pedro, informarle que como parte del desarrollo académico de Elaboración de Tesis en Obstetricia solicito su despacho, su autorización para la BACHILLER CERIN CHAVEZ SULLY LIZBETH con código N° 1116100969, pueda ejecutar su Proyecto de investigación titulada: "SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DE UN CENTRO DE SALUD DE NUEVO CHIMBOTE, 2025.", en la Institución que Ud. dignamente dirige, por tal motivo presento a la estudiante, para que le brinde las facilidades correspondientes.

Agradeciendo la atención que le brinde a la presente.

Atentamente,

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Dr. Manuel A. Alva Olivos
Director (e) Programa de Obstetricia

c.c.: Archivo.
MAO/c yc.

Correo: escuela.Obstetricia@usanpedro.edu.pe

CHIMBOTE: Av. Francisco Bolognesi 770 / Teléfono: 990584366
PIURA: Zona Industrial Castilla Carretera Piura Chulucanas Km 4.1 / Teléfono: 073 283950
HUARAZ: La Rivera Mz A Lt 01 - Sector Shancayan / Teléfono: 959422325
HUACHO: Calle Ausejo Salas 362 / Teléfono: 014145306
CAJAMARCA: Jr. Huánuco 2512 / Barrio San Sebastián Celulares: 990563493 985850715

Universidad San Pedro
www.usanpedro.edu.pe

Anexo N° 8: Respuesta de solicitud.



Ministerio
de Salud



RED DE SALUD PACÍFICO SUR
ANCASH



MICRORED
YUGOSLAVIA

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Chimbote, 10 de septiembre del 2025

DE: Mg. ESCOBEDO ZARZOSA REYNA - CENTRO DE SALUD YUGOSLAVIA

PARA: Dr. MANUEL A. ALVA OLIVOS - DIRECTOR PROGRAMA DE OBSTETRICIA

PRESENTE. -

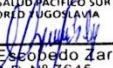
ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Tengo el agrado de dirigirme a usted y a la vez informarle que eh recibido en mi despacho la solicitud enviada por la estudiante **CERIN CHAVEZ SULLY LIZBETH**, bachiller en obstetricia de la **UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO**, que está desarrollando la aplicación de su instrumento de investigación en nuestro centro de salud.

Por medio del presente **AUTORIZO** al proyecto de investigación titulado **"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DE UN CENTRO DE SALUD DE NUEVO CHIMBOTE, 2025"**.

Ademas los usuarios lo realizarán de manera voluntaria previo consentimiento informado lo que implica un manejo confidencial, por lo que los participantes no serán identificados en los documentos o publicaciones derivadas del estudio con fines de esta investigación. **PERMITO** la recopilación de información a través de encuestas, el uso de nuestras instalaciones y datos de nuestras usuarias del servicio de planificación familiar en su trabajo de investigación. Por lo tanto, **ESTA JEFATURA AUTORIZA** lo requerido por la estudiante con la finalidad de culminar su tesis y así obtener su título profesional en pro de su superación personal y profesional.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
RED DE SALUD PACÍFICO SUR
MICRORED YUGOSLAVIA

Mg. Reyna Escobedo Zarzosa
C. Ø. P. N° 7645
JEFE DEL CENTRO DE SALUD YUGOSLAVIA

DIRECTORA DEL CENTRO DE SALUD YUGOSLAVIA

Anexo N° 9: Formato de publicación en repositorio



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Cerin Chavez Sully Lizbeth		70257195	sullycerin@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional			
☐ Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría
4. Título del Documento de Investigación			
"Satisfacción y Calidad de Atención al usuario en el servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025"			
5. Programa Académico			
Obstetricia			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público 3 (info:eu-repo/semantics/openAccess)		☐ Acceso restringido 4 (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)	
Embargo (Máximo 24 meses) (info:eu-repo/semantics/embargoedAccess)		Fecha de Liberación de embargo: _ / _ / _ (Formato: día / mes / año)	
(*) En caso de restringido y embargo sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Ciudad _____ Día _____ Mes _____ Año _____



Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otras. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales se irán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3)

Anexo N° 10: Reporte de similitud

Satisfacción y calidad de atención al usuario en el servicio de planificación familiar de un centro de salud de Nuevo Chimbote, 2025			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
18%	17%	%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet		3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		2%
4	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet		1%
5	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet		1%
6	polodelconocimiento.com Fuente de Internet		1%
7	recercat.cat Fuente de Internet		1%
8	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante		<1%
9	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet		<1%
10	www.coursehero.com Fuente de Internet		<1%
11	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet		<1%

12	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
15	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
16	lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	<1 %
21	1library.co Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	www.b cra.gov.ar Fuente de Internet	<1 %
24	www.scielo.br Fuente de Internet	<1 %
25	revistas.unc.edu.ar Fuente de Internet	<1 %

26	www.reproline.jhu.edu Fuente de Internet	<1 %
27	www.saladeprensamormona.org.mx Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
30	cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %
31	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
35	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
36	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
37	asamblea.racsa.co.cr Fuente de Internet	<1 %
38	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
39	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %

40	repositorio.esfap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	www.medbox.org Fuente de Internet	<1 %
44	archive.org Fuente de Internet	<1 %

☐ Excluir citas
 ☐ Apagado
 ☐ Excluir coincidencias
 ☐ < 6 words
☐ Excluir bibliografía
☐ Activo