



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD CIENCIA DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN
DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN TIEMPO DE
PANDEMIA EN MUJERES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL
SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN
CON LOS SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:
CAMPOS AVALOS FRESHIA YESHEL
CHOQUE MUNAYCO CAMILA NAVILA

TESIS DESARROLLA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE OBSTETRA

DOCENTE ASESOR:
MG. APOLAYA PAREJA BERTHA ESTHER
CÓDIGO ORCID N°0000-0001-7379-0611

CHINCHA, 2023

Constancia de aprobación de investigación



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

DRA. SUSANA MARLENI ATUNCAR DEZA

Decano(a) de la facultad de Ciencias de la Salud

Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que CAMPOS AVALOS FRESHIA YESHEL Y CHOQUE MUNAYCO CAMILA NAVILA estudiante(s) de la Facultad de Ciencias de la Salud, del programa Académico de Obstetricia, ha cumplido con elaborar su:

PLAN DE TESIS

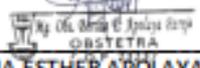
TESIS

TITULADO: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN TIEMPO DE PANDEMIA EN MUJERES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, 2022"

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la investigación. Estoy remitiendo, conjuntamente con la presente los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



MG. BERTHA ESTHER APOLAYA PAREJA
CODIGO ORCID: 00000-0001-7379-0611000

Declaración de autenticidad de la investigación

Yo, Campos Avalos Freshia Yeshel y Choque Munayco Camila Navila identificado(a) con DNI N: 79625498 y 76671795, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Programa Académico de Obstetricia de la Facultad de Ciencia de la salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Calidad de atención y Grado de Satisfacción de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
 - b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
 - c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad.



Autorizo a la Universidad Autónoma Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteraciones de estos, se proceda según lo indicado por la normativa vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriva de alguna de estas malas conductas.

Chincha alta..... de..... de 2023

Apellidos y nombres: Campos
Avalos Freshia Yeshel

DNI: 79625498

Apellidos y Nombres: Choque
Munayco Camila Navila

DNI: 76671795

DEDICATORIA

A Dios por otorgarnos la fortaleza necesaria para poder afrontar cada situación adversa en estos tiempos difíciles de pandemia.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, hermanos, que siempre son mi fortaleza, brindándome todo su acompañamiento y amor incondicional.

A mis profesores, y amigos, gracias por haber coincidido con ustedes en esta etapa de formación, fueron una increíble experiencia y acompañamiento a lo largo de todo este tiempo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se ha realizado con el **Objetivo** de determinar la calidad de atención y grado de satisfacción de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022. **Materiales y métodos:** El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, diseño correlacional no experimental, cuya muestra de estudio estuvo conformada por 279 usuarias que recibieron atención en planificación familiar en el Hospital Santa María del Socorro. La técnica aplicada corresponde a la encuesta, y el instrumento de recolección de datos corresponde a un cuestionario sobre ambas variables de estudio. **Resultados:** En términos de la calidad general de la atención, un 73,1% de las mujeres consideró que la atención era buena. En la dimensión de la fiabilidad del servicio, solo un 9,7% de las mujeres consideró que era buena. En cuanto a la capacidad de respuesta del servicio, un 15,1% de las mujeres calificó esta dimensión como buena. En la dimensión de seguridad, un preocupante 20,4% de las mujeres la consideró como mala. En la dimensión de empatía, un 15,1% la calificó como buena. Con respecto a los elementos tangibles como las instalaciones y equipos, la mayoría recibió calificaciones regulares (66,3%). Finalmente, en el grado de satisfacción general, un 38,7% de las mujeres se siente satisfecho con el servicio, aunque un 51,6% lo ve como regular y un 9,7% como malo. **En conclusión:** Si existe la calidad de atención y grado de satisfacción de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.

Palabras claves: Calidad de atención, nivel de satisfacción, planificación familiar, COVI-19

ABSTRACT

The present research work has been carried out with the **objective** of determining the quality of care and degree of satisfaction with family planning in times of pandemic in women treated at the Santa María del Socorro Hospital Ica, 2022.

Materials and methods: The study was developed under a quantitative approach, non-experimental correlational design, whose study sample was made up of 279 users who received family planning care at the Santa María del Socorro Hospital. The technique applied corresponds to the survey, and the data collection instrument corresponds to a questionnaire on both study variables.

Results: In terms of the general quality of care, 73.1% of women considered that the care was good. In the dimension of service reliability, only 9.7% of women considered it to be good. Regarding the responsiveness of the service, 15.1% of women rated this dimension as good. In the security dimension, a worrying 20.4% of women considered it bad. In the empathy dimension, 15.1% rated it as good. Regarding tangible elements such as facilities and equipment, the majority received fair ratings (66.3%). Finally, in the degree of general satisfaction, 38.7% of women feel satisfied with the service, although 51.6% see it as average and 9.7% as bad. In **conclusion:** If the quality of care and degree of satisfaction with family planning in times of pandemic in women treated at the Santa María del Socorro Hospital Ica, 2022.

Keywords: Quality of care, level of satisfaction, family planning, COVI-19

INDICE DE GENERAL

RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE GENERAL	viii
INDICE DE TABLA	x
INDICE DE FIGURA	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.1. Descripción del problema.....	14
2.2. Pregunta de investigación general	16
2.3. Preguntas de investigación específicas.....	17
2.4. Objetivo General	17
2.5. Objetivos específicos	17
2.6. Justificación e importancia	18
2.7. Alcances y limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO.....	22
3.1. Antecedentes	22
3.2. Bases teóricas.....	29
3.3. Marco Conceptual	39
IV. METODOLOGÍA.....	41
4.1. Tipo y Nivel de investigación.....	41
4.2. Diseño de Investigación	41
4.3. Hipótesis general y específica.....	42
4.4. Identificación de las variables.....	43
4.5. Matriz de operacionalización de variables.....	44
4.6. Población – Muestra	46
4.7. Técnica e instrumentos de recolección de información recolección de datos	48
4.8 Técnica e análisis y procesamiento de datos	49
V. RESULTADOS	51
5.1 Presentación de Resultados	51
5.2. Interpretación de resultados	58
II. DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....	73

7.1. Comparación resultados.....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
ANEXO.....	87
Anexo 1: Matriz de consistencia	88
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.....	90
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	95
Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud.....	127

INDICE DE TABLA

Tabla 1. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable calidad de atención de los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022	51
Tabla 2. Distribución de frecuencia y porcentaje de la <i>dimensión fiabilidad</i> en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.....	52
Tabla 3. Distribución de frecuencia y porcentaje de la <i>dimensión capacidad de respuesta</i> en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.....	53
Tabla 4. Distribución de frecuencia y porcentaje de la <i>dimensión seguridad</i> en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022	54
Tabla 5. Distribución de frecuencia y porcentaje de la <i>dimensión empatía</i> en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.....	55
Tabla 6. Distribución de frecuencia y porcentaje de la <i>dimensión elementos tangibles</i> en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.....	56
Tabla 7. Distribución de frecuencia y porcentaje de la <i>variable grado de satisfacción</i> en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.....	57

INDICE DE FIGURA

Figura 1. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable calidad de atención de los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.....	51
Figura 2. Distribución de frecuencia y porcentaje de la <i>dimensión fiabilidad</i> en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.....	52
Figura 3. Distribución de frecuencia y porcentaje de la <i>dimensión capacidad de respuesta</i> en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.....	53
Figura 4. Distribución de frecuencia y porcentaje de la <i>dimensión seguridad</i> en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022	54
Figura 5. Distribución de frecuencia y porcentaje de la <i>dimensión empatía</i> en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.....	55
Figura 6. Distribución de frecuencia y porcentaje de la <i>dimensión elementos tangibles</i> en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.....	56

I. INTRODUCCIÓN

El impacto del COVID-19 ha sido de proporciones colosales en todo el mundo, afectando no solo el ámbito económico, sino también generando un gran daño en el sistema de salud pública. Esta crisis sanitaria ha tenido repercusiones significativas en los servicios e insumos de salud reproductiva, los cuales han sido históricamente considerados de vital importancia durante situaciones de crisis. Es fundamental destacar que las mujeres continúan necesitando orientación y acceso a la Planificación Familiar (PP. FF) y suministros sanitarios, lo que hace que la situación actual sea especialmente preocupante para ellas.

El confinamiento derivado de la pandemia ha llevado a largos periodos de tiempo en los hogares y al aumento de la frecuencia de las relaciones íntimas en las parejas. Esto hace que las mujeres estén expuestas a un mayor riesgo de embarazos no planificados. Ante este escenario, el objetivo principal de este estudio de exploración es investigar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de la planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro en Ica, durante el año 2022.

Este estudio busca entender cómo la pandemia ha afectado los servicios de planificación familiar y cómo las mujeres han experimentado la atención recibida en el contexto de la crisis sanitaria. Se explorarán aspectos clave como la accesibilidad a los métodos anticonceptivos, la calidad de la información proporcionada, el seguimiento y la disponibilidad de los servicios. Asimismo, se evaluará el grado de satisfacción de las mujeres con respecto a la atención recibida y se identificarán posibles brechas o áreas de mejora en la calidad de los servicios de planificación familiar durante este período.

El Hospital Santa María del Socorro en Ica se considera un escenario relevante para realizar este estudio, ya que es un centro de atención médica que brinda servicios de salud a una población diversa y representa una muestra significativa de mujeres que podrían haber experimentado cambios en la calidad de la atención en relación con la planificación familiar durante la pandemia. En la tesis, se estructura en varios capítulos que abordan diferentes aspectos de la investigación. A continuación, se presenta un resumen de cada uno de ellos:

El Capítulo I introduce los aspectos clave de la investigación.

En el Capítulo II se plantea el problema de investigación, describiéndolo en detalle junto con las preguntas de investigación y los objetivos del estudio. Además, se justifica la importancia de realizar la investigación.

En el Capítulo III se presenta el marco teórico, incluyendo antecedentes y bases conceptuales.

El Capítulo IV aborda la metodología utilizada, incluyendo el diseño de investigación, hipótesis, variables, población y muestra, así como técnicas e instrumentos de recolección de información.

El Capítulo V muestra los resultados obtenidos de manera clara y objetiva.

En el Capítulo VI se realiza un análisis estadístico de los datos.

El Capítulo VII ofrece una discusión detallada de los resultados, comparándolos con investigaciones previas y resaltando implicaciones y limitaciones.

El Capítulo de Conclusiones y Recomendaciones presenta las principales conclusiones, respuestas a las preguntas de investigación y sugerencias para futuras investigaciones o acciones.

Las autoras

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

A nivel global, la aparición del virus SARS-CoV-2 en Wuhan, China, en 2019, marcó un antes y un después en la atención sanitaria mundial. Desde que el gobierno chino reportó oficialmente el virus a la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 31 de diciembre de ese año, el impacto ha sido devastador en múltiples ámbitos de la salud pública. Se estima que en Estados Unidos se ha observado una disminución del 40% en la accesibilidad y uso de servicios de planificación familiar. Paralelamente, el Reino Unido reporta que los servicios de salud reproductiva han experimentado una reducción del 30% en su disponibilidad. En países densamente poblados como India, esta disminución alcanza cifras alarmantes, llegando hasta un 50% en la interrupción de servicios de salud reproductiva¹.

En Estados Unidos, la accesibilidad a los servicios de planificación familiar ha disminuido en un 40%, lo cual plantea serias preguntas sobre la calidad de la atención brindada. Esta disminución se refleja en el grado de satisfacción de los usuarios, que ha experimentado un declive, especialmente entre las comunidades marginadas. Por otro lado, en el Reino Unido, donde los servicios de salud reproductiva han experimentado una reducción del 30% en su disponibilidad, la calidad de atención se ha visto comprometida en igual medida. Esto ha llevado a una disminución en el grado de satisfacción, que se ha convertido en un serio indicador de preocupación para las autoridades sanitarias del país. Mientras tanto, en India, un país con una densa población, el impacto ha sido aún más devastador. Se ha informado una interrupción del 50% en los servicios de salud reproductiva, lo que impacta tanto la calidad de atención como el grado de satisfacción de millones de mujeres que dependen de estos servicios para su bienestar².

La pandemia, al desplazar la priorización de los sistemas de salud hacia la emergencia del COVID-19, ha dejado otros aspectos críticos como la

Salud Sexual y Reproductiva (SSR) rezagados. Según la OMS, el índice global de uso de métodos anticonceptivos ha caído dramáticamente, aumentando el riesgo de embarazos no deseados y complicaciones que incrementan la mortalidad materno-perinatal³.

El ámbito Latinoamérica en Brasil, uno de los aspectos más críticos ha sido la desinformación. Aunque los servicios de planificación familiar están disponibles, la falta de información certera ha generado confusión, llevando a una caída en la calidad de atención. En estudios recientes, se estima que un 50% de los usuarios sienten que la información provista es insuficiente o incorrecta, afectando así su grado de satisfacción⁴.

Por otro lado, en Colombia, se ha visto interrupciones en el suministro de anticonceptivos. Aunque la atención médica se mantiene, la falta de recursos tangibles ha disminuido la calidad de la atención en un 20%. Esta interrupción en la cadena de suministro ha hecho que el grado de satisfacción disminuya en un 25%, especialmente entre las mujeres en edad reproductiva⁵.

En el contexto peruano, la pandemia ha tenido un impacto significativo en múltiples facetas de la atención en planificación familiar, afectando tanto la calidad de los servicios como el grado de satisfacción de los usuarios

En el ámbito urbano, como en Lima, donde generalmente se dispone de mejor infraestructura de salud, la atención ha sufrido debido a la reorientación de recursos hacia la lucha contra el COVID-19. Se estima que aproximadamente un 30% de las clínicas que ofrecían servicios de planificación familiar han tenido que reducir sus operaciones o cerrar temporalmente. Esta situación ha llevado a una disminución del 20% en el grado de satisfacción de los usuarios que buscan estos servicios en zonas urbanas. Mientras tanto, en las áreas rurales y comunidades indígenas, donde el acceso a servicios de salud ya era limitado, la pandemia ha exacerbado la situación. Las medidas de confinamiento y las restricciones de transporte han obstaculizado aún más el acceso a los anticonceptivos y asesoramiento, disminuyendo la calidad de la atención

en aproximadamente un 40%. El grado de satisfacción en estas comunidades ha descendido de manera alarmante, con un estimado del 50% de los usuarios insatisfechos con los servicios recibidos durante la pandemia. En el sector privado, que complementa al sistema público de salud, se ha observado un incremento en los precios de los anticonceptivos en hasta un 25%. Este aumento ha afectado la calidad percibida de la atención, ya que disuade a los usuarios de continuar con sus planes de planificación familiar, reduciendo el grado de satisfacción en un 15% entre aquellos que dependen de estos servicios⁶.

En la zona de Ica, hay comunidades alejadas de la misma. En estos tiempos de pandemia, su movilización es más complicada. Además, hay familias que viven en zonas periféricas o asentamientos humanos donde la mayoría de la gente siempre ha vivido, por lo que sus elementos esenciales son escasos. Por lo tanto, es necesario asegurar que la idealización de la familia ayude a reducir el número de embarazos no deseados, los abortos clandestinos y las muertes maternas y de recién nacidos, especialmente durante las pandemias.

Del mismo modo, la exploración actual de la calidad de la atención y la satisfacción de la planificación familiar durante la pandemia de 2022 de las mujeres tratadas en el Hospital Santa María del Socorro de Ica también es significativa, donde la pandemia ha afectado de una manera barata y saludable familia. Además de la reclusión en el hogar, produce una mayor persistencia y aumenta la continuidad de la relación sexual entre marido y mujer y frente a ello darse una situación de embarazo inesperado.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1 ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022?

P.E.2 ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022?

P.E.3 ¿Cuál es la relación entre la seguridad y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022?

P.E.4. ¿Cuál es la relación entre la empatía y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022?

P.E.5. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación de la calidad de atención y grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022

2.5. Objetivos específicos

O.E.1 Determinar la relación entre la fiabilidad y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022

O.E.2 Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022

O.E.3 Determinar la relación entre la seguridad y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022

O.E.4 Determinar la relación entre la empatía y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022

O.E.5 Determinar la relación entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022

2.6. Justificación e importancia

Justificación Teórica

La presente investigación ayudo a conocer la calidad de la atención prestada durante la pandemia y la satisfacción de los usuarios del Hospital Santa María del Socorro en el servicio de planificación familiar. A partir de los datos obtenidos, se enriquecerá el conocimiento teórico y a su vez se puede llegar a una mejor comprensión sobre el estudio de ambas variables lo que contribuirá con el crecimiento de la comunidad científica sobres las investigaciones realizadas en esta área de la salud.

Por lo tanto, la contribución de la evaluación fue útil como un criterio para que los usuarios puedan utilizar la satisfacción como un trabajo y Desafíos profesionales del personal, y desarrollar medidas para mejorar la capacidad y las habilidades para estar inmersos en la información de la investigación actual, ya que puede entrar directamente en la tolerancia, en el Hospital Santa María del Socorro en los servicios de fertilidad para entender la consideración de la satisfacción del usuario.

Justificación Práctica

Por lo tanto, es muy importante prestar atención a los servicios de planificación familiar y considerar los indicadores de prestación de servicios de calidad. A través de los resultados de esta investigación, se beneficiaron las usuarias que reciben servicios de planificación familiar del Hospital Santa María del Socorro, para poder actualizar y ofrecer diferentes programas que optimicen la salud sexual y reproductiva.

Justificación Social

La medición de la calidad de la atención a la planificación familiar basada en la satisfacción de los clientes se reflejará en un modelo de calidad que facilitará la aplicación de medidas, prácticas y aplicaciones relacionadas con la calidad, el volumen de la atención y la satisfacción de las mujeres que participan en la planificación familiar durante una pandemia entre las mujeres que acudieron al Hospital Santa María del Socorro en 2022.

Justificación Metodológica

A través de la presente exploración, los resultados obtenidos permitieron al personal responsable de los servicios de obstetricia proporcionar actualizaciones y acciones relacionadas en función del estado de situación diagnosticado como debilidad, permitir la participación de diferentes puntos y verificar los resultados positivos. experiencia en los servicios prestados y como ejemplos de buenas prácticas desarrolladas en otros servicios. En ese sentido cabe destacar que dicho estudio siguió un camino metodológico, cuyo tipo de investigación fue realizado en base al estudio descriptivo correlacional, no experimental; lo que permitió la elaboración de un instrumento de evaluación de acuerdo a la problemática dada en el Hospital Santa María del Socorro, para la medición de ambas variables de estudio.

2.7. Alcances y limitaciones

Dentro del **alcance social** se trabajó con mujeres en la etapa de fertilidad que acudían al consultorio de planificación familiar en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022

Así también en el **alcance especial o geográfico**, la investigación se realizó en la Región de Ica, Provincia de Ica en el Distrito de Ica en el Hospital Santa María del Socorro Ica.

Respecto al **alcance temporal**; la investigación se efectuó en el año 2022.

Finalmente, el **alcance metodológico**, se fundamentó a través del enfoque cuantitativo y del diseño no experimental.

Limitaciones

- **Protocolos de seguridad y salud:** La pandemia de COVID-19 ha impuesto restricciones a la interacción humana. Estas normas de seguridad sanitaria han limitado la interacción directa con las mujeres participantes en el estudio en el Hospital Santa María del Socorro en Ica, afectando la recopilación de datos en tiempo real.
- **Disponibilidad de tiempo:** La gestión de la pandemia ha demandado gran parte del tiempo y recursos de los profesionales de la salud y los investigadores, lo que ha restringido su disponibilidad para participar en el estudio y recopilar datos de manera eficiente.
- **Consentimiento informado:** En medio de la pandemia, algunas participantes mostraron reticencia a firmar el consentimiento informado, dificultando así la obtención de las autorizaciones necesarias para llevar a cabo la recopilación de datos.
- **Restricciones en los consultorios de atención médica:** Los protocolos de seguridad y salud impuestos durante la pandemia limitaron la cantidad de pacientes que se podían atender

simultáneamente en el Hospital Santa María del Socorro. Esto influyó en la recopilación de datos y, posiblemente, en la percepción de la calidad de la atención y la satisfacción de la planificación familiar durante el periodo de estudio.

Estas limitaciones, impuestas por el contexto de la pandemia, presentaron desafíos significativos para el desarrollo de la investigación sobre la calidad de atención y el grado de satisfacción de la planificación familiar.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Arias, J. en el 2020. Llevo a cabo una investigación titulada: “Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020”. El propósito de este estudio exploratorio fue determinar la relación entre el nivel de calidad de la atención prehospitalaria y la satisfacción de los individuos externos en la entidad móvil de Babahoyo en Ecuador en el año 2020. La investigación se aplica a nivel cuantitativo, con tipos y diseños básicos representados por 625 individuos, y la muestra está compuesta por 72 individuos externos. La recolección de información se realiza a través de la encuesta. Los resultados se sistematizaron mediante el SPSS V22 y Microsoft Excel, se generaron tablas de frecuencia y porcentajes, y se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para calcular su co-relación. La conclusión más destacada es la relación entre el nivel de calidad de la atención prehospitalaria y la satisfacción del servicio. Se constata que existe una relación directa e importante con este nivel. El valor del coeficiente de correlación es de 0,696, lo que especifica que existe una alta correlación entre las dos variables⁵.

Truong S, Villar de Onís J, Lindley A, Bazúa R, Reyes A, Montaña M y et.al. en el 2020. Desarrollaron un estudio titulado: “Percepciones y toma de decisiones de planificación familiar informada por género en las zonas rurales de Chiapas, México: un estudio de métodos mixtos”. El propósito de esta exploración es considerar la forma en que las mujeres y los hombres de las comunidades rurales de Chiapas, México, han utilizado su visión idealista de la familia y el uso del proceso de selección en 2018. Realizaron una encuesta a mujeres en edad fértil y entrevistas semiestructuradas a mujeres, hombres y médicos en edad fértil que cumplieron sus años de servicio popular en la comunidad CES de 2016 a 2017. El número de personas fue de 625 y el número de encuestados es de 368. Concluyeron que un total de 368 participantes utilizaron

procedimientos anticonceptivos en detalle. Entre las 254 mujeres que especificaron que no usaban procedimientos anticonceptivos modernos, las razones comunes para no usar anticonceptivos fueron la negativa a proporcionar procedimientos idealizados para la familia, la inacción sexual, no tener un centro de salud cerca, el uso de procedimientos idealizados para la familia natural y los resultados continuos⁶.

Coombe J, Goller J, Kong F, Lau A, Malta S, y Tomnay, J. en el 2020. Llevaron un estudio titulado: “El impacto de COVID-19 en la salud reproductiva de las personas que viven en Australia: hallazgos de una encuesta en línea. MedRxiv 2020”. Con el objetivo de conocer el uso de anticonceptivos, pretensiones sobre el embarazo y recepción de servicios de SSR. Su población fue de 518 mujeres menores de 50 años. Se utilizó la estadística descriptiva para analizar la intención de embarazo y el uso de anticonceptivos. Asimismo, los datos cualitativos mediante la inspección descriptiva de sujetos. Los resultados mostraron que la mayoría de las concursantes tenían entre 18 y 24 años. La mayoría de ellas declararon que intentan evitar el embarazo. Los anticonceptivos orales son la intervención personal más utilizada. Alrededor del 20% dijo que no. La conclusión es que el bloqueo de Covid-19 ha afectado a la salud sexual y reproductiva de las mujeres australianas. Los resultados de la encuesta subrayan la consideración de seguir ingresando servicios y productos de SSR en una emergencia mundial⁷.

Yukser B, y Ozgor F. en el 2020. Realizó un estudio titulado: “Efecto de la pandemia de COVID-19 sobre el comportamiento sexual femenino”. Tuvo como objetivo considerar el impacto de la pandemia de Covid-19 en el comportamiento sexual de las mujeres turcas. Llevaron a cabo un estudio de observación utilizando datos de un estudio anterior realizado antes de la pandemia. Descubrieron que la continuidad media de las relaciones sexuales a lo largo de la pandemia aumentó significativamente en comparación con los 6-12 meses anteriores. En cambio, el uso de anticonceptivos durante toda la pandemia entre las competidoras se redujo significativamente en comparación con los trastornos menstruales que prevalecieron durante toda la pandemia. Llegaron a la conclusión de

que durante toda la pandemia de Covid-19, la continuidad del deseo sexual y de las relaciones sexuales aumentó significativamente, mientras que la calidad de la vida sexual disminuyó significativamente. La pandemia está relacionada con la disminución de la voluntad de quedarse embarazada, la disminución de la anticoncepción femenina y el aumento de los trastornos menstruales⁸.

Antecedentes nacionales

Lozano y Lopinta en el 2022. Llevaron a cabo un estudio titulado: “Percepción de la calidad y nivel de satisfacción de las usuarias de planificación familiar en tiempos de Covid 19 - Huamachuco, 2022”. El objetivo del estudio fue evaluar la conexión entre cómo las usuarias perciben la calidad del servicio y su nivel general de satisfacción en el área de planificación familiar durante la pandemia de Covid-19 en el Hospital Leoncio Prado en Huamachuco en 2022. El enfoque metodológico empleó un diseño de estudio básico, de nivel prospectivo y transversal, con un enfoque descriptivo y correlacional. La población del estudio incluyó a 147 usuarias del servicio de Planificación Familiar en el mencionado hospital. Para recopilar datos, se utilizó una encuesta estructurada con un cuestionario como instrumento principal. En los resultados, la percepción de la calidad del servicio mostró variaciones, con un 21.1% de las encuestadas teniendo una percepción baja de la calidad, un 59.9% una percepción regular y un 19.0% una buena percepción. En cuanto al nivel de satisfacción, los datos también fueron variados, con un 22.4% muy satisfechas, un 29.3% conformes, un 31.3% poco conformes y un 17% inconformes. Las conclusiones del estudio sugieren que efectivamente existe una relación significativa entre cómo se percibe la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de las usuarias en el contexto de la atención de planificación familiar durante la pandemia en el Hospital Leoncio Prado⁴⁴.

Ortiz D. en el 2021. Llevo un estudio titulado: “Percepción y actitudes frente a la atención de planificación familiar en tiempos de covid-19 en mujeres atendidas en el EE. SS I-1 Cieneguillo sur alto-Sullana - Piura,

2020". Con el propósito general de la presente investigación es conocer si existe organización entre las percepciones y reacciones ante la atención idealizada familiar entre las mujeres de 18 a 49 años en los locales de salud urbanos I1 en la época de Covid-19. Cieneguillo Sur Prominente (Sullana, Piura) en el año 2020. Se trata de un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo relevante, no en la fase de prueba transversal del diseño. La población muestral incluyó a 150 mujeres entre 18 y 49 años que acudieron al Centro de Salud Cieneguillo Sur Prominente a recibir servicios de familia idealizada durante el periodo de estudio; se utilizaron técnicas de encuesta y se aplicaron instrumentos de recolección de datos para considerar las opiniones y reacciones del COVID- 19 a los servicios de familia idealizada durante el periodo. En el 58,7% de las mujeres encuestadas se comprobó que, durante el período Covid-19, no respondieron suficientemente a las preocupaciones sobre la idealización de la familia. Al relacionar los cambiadores estudiados, se encontró que, entre las mujeres encuestadas, el 37,3% de ellas enseñó un nivel normal de percepción, mientras que el 20,0% de sus actitudes fueron inadecuadas. Se concluye que, dado que el valor p es superior al 5%, no existe una organización estadísticamente significativa entre los cambiadores estudiados. Se visualizó una organización directa y se compara con las conjeturas nulas⁹.

Quinde, B. en el 2021. En su investigación titulada: "Percepción y actitudes frente la atención de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en mujeres del asentamiento humano el obrero- Sullana- Piura, 2020". El objetivo general de este estudio fue determinar la relación entre las percepciones y las respuestas a la idealización de la familia covid-19 en mujeres de 18 a 45 años. Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional con un diseño descriptivo correlacional, en lugar de un ensayo transversal. La muestra consistió en 298 mujeres de entre 18 y 45 años que participaron en un servicio de idealización familiar. El trabajo utiliza técnicas de encuesta y tests de Likert para aplicar herramientas de recogida de datos para estudiar las opiniones y percepciones de los servicios de idealización del hogar entre Covid-19. Se encontró que no

había relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio porque el valor era superior al 5%. Los resultados indican que una variable no depende de la otra y se comprueba la hipótesis nula.¹⁰

Oblitas, S. en el 2021. Desarrollo un estudio titulado: “Percepción y actitudes frente a la atención de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en mujeres del AA. HH María Goretti, Castilla - Piura, 2020”. El objetivo general de la investigación fue conocer si existe una organización entre las percepciones y las respuestas de las mujeres AA de 18 a 49 años de edad al cuidado familiar ideal durante el periodo Covid-19. HH María Goretti, Castilla-Piura, 2020. Se trató de una exploración de tipo cuantitativo, niveles de correlación descriptiva y diseños que no están en fase de prueba transversal. La población muestral fue de 152 mujeres AA.HH. Se utilizan técnicas de encuesta e instrumentos de recogida de datos, y se ajusta el test de Likert de la percepción y respuesta del modelo SERVQUAL. Los resultados son los siguientes: En cuanto al nivel de percepción, se constata que su nivel de PP es relativamente pobre. FF en la era Covid-19. Las encuestadas no respondieron adecuadamente. Al considerar el nivel de organización de las mujeres estudiadas, se puede comprobar que todas ellas tienen un nivel cognitivo pobre y que sus respuestas son continuamente inadecuadas. Al final, se concluyó que el nivel de tejido de las mujeres estudiadas era estadísticamente significativo porque el valor era bajo y en contraste con la conjetura alternativa¹¹.

Carbajal D. en el 2021. Llevo un estudio titulado: “Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020”. En este estudio tuvo como propósito es conocer la relación entre la calidad de la atención y el agrado del personal del servicio de Covid-19 en el Hospital de Lima en el año 2020. En este estudio se utilizó un método cuantitativo, que no se identificó en la fase de prueba, con 84 participantes, y se aplicó una encuesta a través de un instrumento de evaluación para la recogida de información mediante instrumentos. Los resultados se interpretaron con SPSS 25 y Excel 2016 y se aplicó la prueba de correlación de Spearman. También se encontró una asociación significativa entre la calidad de la atención en los hospitales de Lima en el

año 2020 y la satisfacción de los usuarios del servicio Covid-19. Los resultados se interpretaron con SPSS 25 y Excel 2016 y se aplicó la prueba de correlación de Spearman. Los resultados muestran que existe una correlación significativa entre el propósito general y los cambios en los objetivos específicos. También se encontró una asociación significativa entre la calidad de la atención en los hospitales de Lima en el año 2020 y la satisfacción de los usuarios del servicio Covid-19.¹².

Antecedentes locales

Anampa A, en el 2023. Desarrollo un estudio titulado: “Calidad y satisfacción de la atención prenatal por tele salud durante la pandemia Covid- 19 en gestantes atendidas en el centro de salud Sunampe - Chíncha, 2021”. El estudio se llevó a cabo con el propósito de analizar la relación entre la calidad y la satisfacción de la atención prenatal a través de Telesalud en gestantes atendidas en el Centro de Salud Sunampe Chíncha durante 2021. Esta investigación se enmarca dentro de un diseño cuantitativo, transversal, correlacional y no experimental. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta, la cual constó de un cuestionario con 13 preguntas sobre calidad de atención y 22 sobre satisfacción, basadas en el modelo SERVQUAL. La muestra incluyó a 59 gestantes. Los resultados mostraron que la mayoría de las gestantes eran jóvenes, entre 18 y 29 años, representando un 62.7% del total, y un 52.5% tenía estudios secundarios. En términos de calidad de atención prenatal, un 66.1% la calificó como buena. Además, un alto porcentaje, el 80.4%, se mostró satisfecho con la atención prenatal recibida a través de Telesalud, destacando especialmente en las dimensiones de seguridad y empatía con puntuaciones del 82.2% y 86.8%, respectivamente. En cuanto al acceso a medios digitales, el 40.7% reportó tener una buena accesibilidad. Sin embargo, al correlacionar la calidad de atención con la satisfacción en la atención prenatal, se obtuvo un valor de 0.86 con un $p > 0.05$. En conclusión, aunque tanto la calidad de la atención prenatal como el grado de satisfacción fueron calificados de manera positiva, no se encontró una correlación significativa entre estas dos variables. Este hallazgo sugiere que la calidad de atención y la satisfacción en la atención

prenatal son aspectos que, aunque importantes, pueden no estar directamente relacionados en el contexto de la Telesalud para la atención prenatal⁴⁵.

Hurtado, A. en el 2020. Desarrollo un estudio titulado: “Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al hospital Santa María del Socorro en el año 2022- Ica”. El estudio se llevó a cabo con el objetivo de establecer la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en Ica durante el año 2022. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel correlacional y diseño no experimental. La población de estudio incluyó a 3,567 usuarios que visitaron el hospital entre abril y mayo de 2022. Utilizando métodos probabilísticos, la muestra se redujo a 347 usuarios. Para la recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta, y el cuestionario utilizado contenía 20 ítems relacionados con la calidad de atención y 14 con la satisfacción del usuario. Los datos se analizaron utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales. Los resultados descriptivos mostraron que la mayoría de los encuestados, un 82.4%, consideran que la calidad de atención es buena. Además, el 85% de los usuarios se consideran satisfechos con el servicio. Desde el punto de vista inferencial, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.240 y un valor p de 0.000, que es menor que el valor de alfa establecido de 0.05. Esto lleva a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. En conclusión, existe una relación significativa, aunque baja, entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a este hospital. Este hallazgo tiene importantes implicaciones para el hospital, ya que destaca la necesidad de continuar mejorando la calidad de atención para mantener o incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios⁴⁶.

Ormeño S. en el 2018. Desarrollo un estudio titulado: “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV junio 2018”. La presente exploración tuvo como propósito de medir la relación que existe entre la calidad de atención y la percepción de las usuarias del servicio de obstetricia del “Puesto de salud Fonavi IV”,

durante el 2018. La línea de exploración fue del tipo correlacional, observacional, prospectivo, analítico y de corte transversal; como no se utilizó ningún algoritmo matemático para determinar la muestra, el estudio consideró a todos los usuarios que cumplían los criterios de selección en junio de 2018 para una inclusión final de 60 usuarios. Los resultados mostraron que la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias de los servicios de maternidad son importantes. El hallazgo en el puesto de salud Fonavi IV de junio de 2018 de que la calidad de la atención está asociada a las preferencias de las usuarias de los servicios de maternidad apunta a cuestiones más importantes y a más largo plazo que deben ser exploradas en el futuro¹³.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad de servicio

La calidad de un servicio consiste en todos los atributos o características que lo componen y le dan valor. Se puede medir la calidad del producto, pero no se puede medir la calidad del servicio porque es intangible, indivisible, heterogéneo y válido¹⁴.

Lo que sugieren diferentes autores es un servicio, para Fisher y Navarro es "un bien barato que constituye lo que ellos llaman la tercera zona, y se considera que presta servicios a todo el que trabaja, pero no produce bienes"; para Colunga, "este es un trabajo que se hace para otros"; Kotler lo describe como "cualquier actividad o beneficio que le da una parte a otra" ¹⁴.

Por otro lado, los informes de la literatura académica son tanto objetivos como subjetivos. Para Vásquez, la calidad objetiva es una visión interna de la calidad, enfocada a la producción y persiguiendo la eficiencia, la calidad subjetiva es una perspectiva externa que se obtiene identificando y satisfaciendo los requisitos, deseos y expectativas de los usuarios¹⁵.

La calidad del servicio se ve afectada por la calidad percibida, la calidad percibida se refiere a la subjetividad, es decir, se determina como el juicio

del cliente en función de la excelencia y superioridad del producto. En definitiva, la calidad de servicio percibida se define como la mejor forma de conceptualizar y considerar la calidad del servicio¹⁴.

3.2.1.2 Escalas de Medición de la calidad del servicio

Las escalas SERVQUAL y SERVPERF constituyen herramientas estructuradas para medir la calidad del servicio, y son las más comúnmente utilizadas para este propósito en el campo académico¹⁴.

En cuanto a sus dimensiones puede categorizarse de las siguientes maneras:

1. **Tangibilidad:** Apariencia de instalaciones, equipos y personal tangibles¹⁴
2. **Fiabilidad:** La capacidad de realizar los servicios prometidos de forma fiable y precisa¹⁴
3. **Capacidad de respuesta:** Dispuesto a ayudar a los clientes y brindar un servicio oportuno. ¹⁴
4. **Seguridad:** El conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y un sentido de seguridad¹⁴
5. **Empatía:** La atención cariñosa y personalizada que la empresa brinda a los clientes. ¹⁴

3.2.1.3 Situación de la Calidad en Salud en el Perú.

Según los resultados, la calidad de la atención está lejos de ser satisfactoria. Según la investigación realizada por el Colegio de Lima, las personas sienten que la calidad de la atención que reciben es mala, no solo ven que el nivel de percepción de la calidad es bajo, sino que también tienden a seguir decayendo en el Hospital MINSA y Es Salud^{15,16}.

Esta inadecuada situación se puede aclarar en el bajo nivel de calidad del avance, producto paralelo de la intención política marcada por las autoridades sanitarias que no es suficiente para lograr este avance^{17,18}.

Cabe señalar que la baja calidad de la atención constituye quizás el mejor inconveniente para combatir eficazmente los problemas médicos percibidos como inclinaciones públicas, fundamentalmente la alta mortalidad materna y neonatal, que eventualmente no tienen la

posibilidad de ser atendidos de manera directa y sencilla. mediaciones excepcionalmente importantes. poderoso; frente a estos riesgos, es en un sentido general una inclinación inequívoca, sin embargo, principalmente la naturaleza del cuidado son los segmentos que lo reconocen de acuerdo a la viabilidad de la inversión. Esta obligación con la solidez de las personas se convierte en un requisito previo para que la Autoridad Sanitaria desarrolle su capacidad directiva y plantee el requisito de significados aparentes y precisos de las reglas en este campo¹⁷.

3.1.2.4 Enfoques conceptuales para una Política Nacional de Calidad en Salud.

La combinación del pensamiento de valor en los servicios médicos incluye diversas metodologías que de manera correspondiente reconocen una forma integral de abordar el campo; algunas de las más importantes son^{15,17}.

a) Metodologías razonables para una Política Nacional de Calidad en Salud Calidad en el bienestar como declaración de expresión del desarrollo humano.

La naturaleza del bienestar debe imaginarse como un aumento de la satisfacción personal, luego, en ese punto, una condición de etapa temprana para la progresión humana. Esta visión comunica el deseo constante de las personas de llenar el orgullo y la ejecución, por separado y en conjunto. Los ocupantes individuales de las administraciones de bienestar, siendo portadores de estos casos, los descifran, en lo que respecta a su bienestar, solicitando cuidados que les permitan llevar una vida plena y señorial. Sin embargo, igualmente, los trabajadores del bienestar tratan de estas condiciones y desean descubrir en el trabajo, el espacio para la ejecución individual^{19, 20}.

b) Calidad en salud como expresión de derecho a la salud.

El bienestar y su consideración abren un espacio de apoyo para la práctica de la ciudadanía. El bienestar es una etapa temprana y un derecho básico, al que deben acceder todos los marginados de cualquier tipo de contrastes y sin intervenir ningún tipo de obstrucciones. La obligación de equilibrio en la admisión en la mente, invitando y reaccionando a los casos y supuestos de bienestar distintivos de las personas, piensa y reivindica la calidad como un rasgo ineludible del cuidado, que se puede resumir en la expresión: "derecho al bienestar de calidad", el derecho al bienestar contiene 4 componentes esenciales e interrelacionados: accesibilidad, accesibilidad, valía y calidad^{19,20}.

c) Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud.

El enfoque de administración esencial implicó un salto subjetivo para la administración de administraciones de bienestar, ya que vendrá a otorgar al "otro" como referencia esencial de la asociación renovada, sea este otro: cliente, proveedor, socio, adversario, controlador, y así sucesivamente. La intuición clave impulsó a "reevaluar" asociaciones "del otro" en lo que llegó a conocerse como la técnica "de afuera hacia adentro"^{20,21}.

La metodología de la calidad impulsa a descubrir quién es ese "otro", cuáles son sus suposiciones, intereses, inspiraciones y suposiciones, cuán variada, compleja y voluble es. Más allá de esto, este "otro" se establece en el punto focal del objetivo de la asociación del bienestar, con lo que éste infiere para su administración. Se trata precisamente de lograr un avance más en la administración esencial que tiene en el cliente su referencia y en la mejora de su razonamiento^{19,20}.

d) Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud.

La metodología de la calidad como técnica para el avance y perfeccionamiento de los servicios intenta reforzar precisamente la aglomeración de administraciones que establecen las medidas de consideración donde se comunican constantemente los elementos de valores especializados, individuales y ecológicos. Estos servicios expresan el avance productivo, moral y humano de los distintos proveedores, el correcto plan de los ciclos y la ordenación de la innovación y los diferentes bienes que se requieren para la consideración^{20,21}.

3.1.2.5 Visión de la Calidad en la Atención de Salud

La Sociedad Peruana al 2020, cuenta con un Sistema de Salud que ofrece una consideración protegida y poderosa; oportuno, justo y de largo alcance; educado y asentido; consciente de los derechos y aplomo de las personas; sensible al sexo, las etapas de la vida y los enfoques interculturales; y apuntado a contribuir al logro del mayor grado factible de bienestar físico, mental y famoso²¹.

3.2.2. Satisfacción en salud.

Se define como un pensamiento mental, difícil de determinar, mucho más en el campo del bienestar²². Algunos creadores caracterizan la satisfacción como la ocurrencia entre supuestos y resultados²³.

Se ajusta como una compleja creación multidimensional de una serie de componentes: los usuarios del servicio, la percepción del personal de salud y la evaluación del usuario de los resultados de una determinada medida preventiva²⁴.

Linder y Pelz definieron la tolerancia a los gustos como "la evaluación efectiva de una serie de comportamientos de salud complejos, más en la cobertura previamente esperada que en el sentimiento en sí". Algunos autores asocian la felicidad con la relación entre expectativa y experiencia real. Otros estudios realizados en Canadá y Australia, que permiten

determinar las preferencias de la madre directamente relacionadas con las medidas preventivas de la madre²⁵.

a. División de la satisfacción.

Se refiere a la satisfacción de los usuarios con los servicios que reciben y la satisfacción de los trabajadores de la salud con las condiciones para brindar los servicios²⁵.

Se puede dividir en tres grados:

- **Satisfacción buena:** Cuando se cumplen plenamente las expectativas del usuario²⁵.
- **Satisfacción regular:** Al cumplir parcialmente con las expectativas del usuario²⁵.
- **Satisfacción mala:** Cuando no se cumplen las expectativas de los usuarios²⁶.

b. Medición de la satisfacción en salud

En los aspectos clínicos y económicos de una organización sanitaria, la medición de las preferencias es un requisito básico y su conocimiento debe formar parte de su plan estratégico. Comprender los hechos de esta instrucción ayudará a promover cambios en la gestión y dirección de la organización de salud, que se centrará en la atención centrada en el individuo y mejorará la usabilidad, la usabilidad, la eficiencia, la eficacia y, en última instancia, la calidad de la atención al paciente²⁷.

El método más comúnmente utilizado en nuestro entorno para abordar las preferencias del usuario es una encuesta determinada a partir de las dimensiones de procesamiento / amabilidad, información, calidad de los resultados, competencia técnica y usabilidad, combinada con una medida global de las preferencias del usuario. Una de las herramientas más utilizadas es el SERVQHOS de España, que es una adaptación de SERVQUAL para investigar el campo de la salud²⁸.

En el último período se han publicado varios trabajos relacionados con componentes sociodemográficos y visiones relacionadas con el cuidado

de la salud. El primero constituye una propiedad intrínseca, por lo que, aunque se puede controlar, no es fácil de modificar²⁸.

c. Factores de la satisfacción en salud

Existen diversos que buscan relacionarse con la satisfacción. Una de ellas corresponde a la impartición de la información por parte de los profesionales de salud a sus pacientes, considerándose como una las variables más ampliamente medidas. ²⁸ esto puede darse por dos razones principales:

- a) En primer lugar, porque incita a que los pacientes puedan llevar hábitos más saludables. ²⁸.
- b) En segundo lugar, porque tiene una gran influencia sobre la satisfacción de los mismos²⁸.

Williams, Weimar y Dell encontraron evidencia de que cuanto más información brindan los médicos, mayor satisfacción del paciente²⁹.

La tolerancia del tolerante es el resultado del cuidado de la salud y está directamente relacionada con la optimización del cumplimiento del tratamiento del tolerante²⁹.

La dimensión favorita indica la dimensión favorita. Están directamente relacionadas y pueden ser bajas, medias y / o prominentes. Esto se utilizará para medir los gustos de los usuarios externos. Entre las dimensiones principales, tenemos las siguientes²⁹:

La confiabilidad es la capacidad de lograr el éxito total al brindar servicios dignos de seguridad bajo ciertas condiciones, admitir inconvenientes y reducir errores; capacidad de respuesta y disposición para contribuir a las personas ante la demanda y brindar servicios ágiles en un tiempo aceptable; la seguridad es lo primero inicio de la atención de la salud, y esforzarse por brindar seguridad relacionada con las actitudes del personal, a lo largo de la atención de los usuarios; la empatía es la calidad o capacidad de los profesionales de la salud, capaces de reconocer y aceptar opiniones personales y comprender sus emociones en la posición

de la persona y tangible, que es el aspecto físico que se aprecia en la instalación, directamente relacionado con los materiales de comunicación, limpieza, personal, equipos, etc.²⁹.

3.4. Planificación Familiar

La planificación familiar permite a las personas tener la cantidad de hijos que desean y determinar el intervalo entre embarazos. Se consigue aplicando métodos anticonceptivos y tratando la infertilidad³⁰.

a. Beneficios de la planificación familiar y de la anticoncepción

La promoción de la planificación familiar y el acceso a los anticonceptivos se considera clave para lograr el bienestar y la autonomía de las mujeres, al tiempo que se apoya la salud y el desarrollo de la comunidad. La planificación familiar permite interrumpir los embarazos, lo que puede retrasar la mortalidad materna en mujeres jóvenes con mayor riesgo de muerte prematura, y deben evitarse los embarazos no deseados³⁰.

b. Disminución de la mortalidad infantil

La planificación familiar conlleva a la prevención de embarazos prematuros que están muy cerca unos de otros, lo que conlleva a representarse como unos de los índices de mortalidad infantil más altas del mundo³⁰.

c. Prevención de la infección por el VIH y el SIDA

La planificación familiar contribuye con la reducción de riesgo de presentar embarazos no planificados entre las mujeres que han sido infectadas por el VIH y reduce el número de niños infectados y huérfanos. Tanto los preservativos masculinos y femeninos pueden prevenir embarazos no deseados e infecciones de transmisión sexual³⁰.

d. Poder de decisión y educación de calidad

El método de planificación familiar proporciona a las personas la facultad de que puedan tomar la decisión más acertada sobre su vida sexual y reproductiva. A mismo genera una serie de oportunidades en el área

educativa para que de esta forma pueden llevar a cabo una mejor formación puedan participar en la vida pública³¹.

d. Bajo índice del embarazo de adolescentes

Las adolescentes que están en su condición de gestantes tienen una mayor alta probabilidad de dar a luz a bebés prematuros o que estos pueden tener un peso reducido en el momento de su nacimiento. La tasa de mortalidad neonatal de adolescentes y niños es relativamente alta. Muchas adolescentes embarazadas no llegan a culminar sus estudios, lo que genera un impacto a largo plazo en sus personas, familias y comunidades³⁰.

e. Bajo crecimiento de la población

La planificación familiar se define como una estrategia para frenar el crecimiento insostenible de la población y su impacto negativo en la economía, el medio ambiente y los esfuerzos de desarrollo nacional y regional³⁰.

3.5. Uso de anticonceptivos

El uso de anticonceptivos se ha incrementado en diferentes partes del mundo, generalmente en el continente asiático y de América Latina, sin embargo, en continente africano se presentan niveles bajos sobre su uso³¹.

La proporción de hombres que utilizan métodos anticonceptivos es subjetivamente pequeña. Los procedimientos anticonceptivos masculinos se limitan a los condones y la vasectomía.

Se estima que alrededor de 225 millones de mujeres en los países en desarrollo desean posponer o detener el parto, pero no toman ninguna medida anticonceptiva³¹.

Los motivos son los siguientes:

- Escasa variedad de métodos;
- Difícil acceso a la anticoncepción;
- Miedo a los posibles efectos colaterales;
- Hostilidad por causas culturales o religiosas;

- Servicios de pésima calidad;
- Confusión de principio de los usuarios y los proveedores
- Barreras de género.

La falta sobre el uso de anticonceptivo aún sigue manteniéndose alta, debido a un incremento de la población y sobre todo por la falta de una estrategia de planificación familiar ³¹.

3.3. Marco Conceptual

- 1) **Calidad de la Atención:** Se define como un conjunto de actividades que se llevan a cabo en las instalaciones de los centros de salud y servicios médicos, en los procedimientos de atención, tomando en consideración la parte técnica y humanística, para poder conseguir con éxitos los resultados esperados, tanto para los usuarios como los proveedores en relación a los constructos de eficacia, seguridad y satisfacción del usuario³².
- 2) **Atención En Salud:** Se encuentra relacionado a la asistencia sanitaria relacionada a procedimientos y praxis tecnológica aceptable, que involucra a todas las familias a través de su participación y a un bajo que costo que puedan acceder³².
- 3) **Usuario:** Se refiere a la persona que asiste a un centro de salud, por diversos motivos; siendo lo más importante darle solución al problema por el cual asistió³².
- 4) **Percepción del Usuario:** Hace referencia a la percepción por parte del usuario hacia la entidad en el momento que recibe el servicio de salud otorgado³².
- 5) **Consultorio de Planificación Familiar:** Se constituye como el área funcional de baja complejidad, cuya función se basa en contribuir con el desarrollo de la promoción de la planificación familiar y sobre todo el libre acceso que las mujeres y las parejas tienden a recibir sobre los métodos de anticoncepción³².
- 6) **Satisfacción del usuario externo:** Hace referencia a la forma en cómo se valora la calidad de atención que reciben los usuarios en los servicios

de salud, por medio de actividades esenciales que se llevan a cabo en este proceso de atención^{32,33}.

IV. METODOLOGÍA

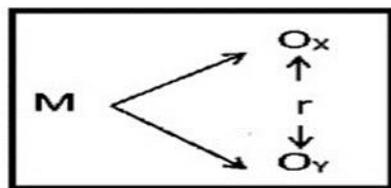
4.1. Tipo y Nivel de investigación

Se utilizó un enfoque cuantitativo, "Sampieri et al³⁵, nos refiere que este tipo de investigación se emplea para el uso de recopilación de los datos a fin de comprobar supuestos en base a lo medio numéricamente y un análisis estadístico, por lo tanto, el estudio que ha llevado a cabo se relación con el tipo cuantitativo, descriptivo de correccional porque estudiara la relación que existe entre las variables que intervienen en el estudio.

4.2. Diseño de Investigación

En ese sentido Sampieri et al³⁵, Corresponde a un diseño correlacional, y estudio no experimental porque las variables no serán manipuladas; y transversal, porque se realizará en un tiempo determinado, por ende, solo se procedió a observarlas en su área de estudio para posteriormente llevar a cabo su análisis

La cual se representa de la siguiente manera



Donde

M= Muestra (mujeres de planificación familiar)

Ox= calidad de atención

Oy= satisfacción de la usuaria

R= relación

4.3. Hipótesis general y específica

Hipótesis general

H.A. Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022

H.O No existe una relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

Hipótesis específicas

H₁. Existe una relación significativa entre la fiabilidad del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022

H₂; Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022

H₃: Existe una relación significativa entre el nivel de seguridad del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

H₄: Existe una relación significativa entre la empatía del personal y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

H₅: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

4.4. Identificación de las variables

Variable independiente

Calidad de atención en planificación familiar en usuarias atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica ,2022.

Dimensiones:

- Fiabilidad
 - Capacidad de respuesta
 - Seguridad
 - Empatía
 - Elementos tangibles
- **Variable dependiente**

Grado de satisfacción en usuarias atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica ,2022.

Dimensiones:

- Nivel de satisfacción

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	item	Escala de valores	NIVEL y RANGO	TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA
Variable independiente: Calidad de atención en planificación familiar	Fiabilidad (01 al 05)	<ul style="list-style-type: none"> • Explicaciones claras y concisas. • Disponibilidad de historia clínica. • Cumplimiento de horario y turno. 	1,2,3,4,5.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Algo insatisfecho 4. Ni satisfecho ni insatisfecho 5. Algo satisfecho 6. Satisfecho 7. Muy satisfecho 	Bueno: > 106 Regular: 87- 106 Malo: < 87	Cuantitativa - Ordinal
	Capacidad de respuesta (06 al 09)	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a inquietudes y dudas. • Entrega rápida de anticonceptivos. • Atención oportuna. 	6,7,8,9			
	Seguridad (10 al 13) Empatía (14 al 18)	<ul style="list-style-type: none"> • Interés en la consulta. • Expresión comprensible del profesional. • Orientación a pacientes y familiares. 	10,11,12,13,			
	Elementos tangibles (19 al 22).					

		<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de buena señalización en el área de planificación familiar. • Disponibilidad de personal calificado para informar y orientar. • Limpieza y comodidad en el área de atención de planificación familiar. 	14,15,16,17,18			
			19,20,21,22			
Variable dependiente: Grado de satisfacción	Satisfacción con la Atención Recibida Satisfacción con el Entorno de Atención Satisfacción con los Resultados de la Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Explicaciones claras y concisas del personal • Respeto por el horario y turno de llegada • Capacidad de responder a todas las inquietudes y dudas 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Parcialmente insatisfecho 4. Ni satisfecho, ni insatisfecho 5. Parcialmente satisfecho 6. Satisfecho 7. Totalmente satisfecho 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción baja 2. Satisfacción media 3. Satisfacción alta 	Cuantitativa - nominal

4.6. Población – Muestra

Población

Según Tamayo³⁶ manifiesta que la población es un grupo que representa una totalidad de un fenómeno a investigar, los cuales presentan situaciones y características similares que permite la indagación de ciertos patrones, que presentan la variable de estudio.

Está conformada por 934 usuarias de planificación familiar en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.

Muestra

La muestra es una fracción representativa de la totalidad de la población presentando características similares para obtener resultados determinados.³⁷

Para la selección de la muestra se aplicó la fórmula de poblaciones finitas tal como se detalla a continuación:

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

En donde:

N = población = 934

z = nivel de confianza = 95% = 1.96²

p = probabilidad a favor = 50%

q = probabilidad en contra = 50%

e = error de muestra = 5%

n = muestra = 279

La muestra está conformada por 279 usuarias que recibieron atención en planificación familiar en el Hospital Santa María del Socorro Ica 2022

Criterios de inclusión y Criterios de exclusión

Criterios de inclusión

- Mujeres de 18 a 50 años que han asistido al área de planificación familiar en el HSMSI en tiempos de pandemias.
- Mujeres que participaron de manera voluntaria en el estudio.
- Aceptación escrita de participación en la investigación.

Criterios de exclusión

- Mujeres con dificultad para comunicarse.
- Mujeres menores de edad
- Mujeres que no pertenecen a planificación familiar

4.7. Técnica e instrumentos de recolección de información recolección de datos

4.7.1 Técnica

Para la recolección de los datos se extrajo una encuesta ya elaborada por otros autores que investigaron una situación similar a mi investigación lo cual se encuentra en la ficha de técnica. (Anexo1)

4.7.2 Instrumento

El instrumento utilizado corresponde el cuestionario SERVQUAL modificado, que está conformado por dos partes: En primer lugar, que trata sobre las expectativas del usuario, y está estructurada por 22 preguntas 22 preguntas En segundo lugar se trata sobre la percepción que posee el usuario, el cual consta de 22 ítems. Para hallar la relación entre sus dimensiones fue necesario cuantificarlas en base a lo siguiente:

Fiabilidad: Conformadas por ítems que van desde el 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Conformadas por ítems que van desde el 06 al 09.

Seguridad: Conformadas por ítems que van desde el 10 al 13.

Empatía: Conformadas por ítems que van desde el 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Conformadas por ítems que van desde el 19 al 22.

Asimismo, se aplica la escala en base a Likert cuyo valor puntual fue evaluado desde 1 hasta el 7 de la siguiente manera:

El valor 1, representa Totalmente insatisfecho, el valor 2, se refiere al parte insatisfecho, el valor 3 hace referencia a parcialmente insatisfecho, el valor 4 corresponde a ni satisfecho, ni insatisfecho, y el valor 5, se define como parcialmente satisfecho, el valor 6 indica satisfecho, y finalmente el ultimo valor 7 corresponde a Totalmente satisfecho

El puntaje en general pudo ser obtenido a partir de la diferencia entre los ítems de ambas variables fue categorizado como “Muy insatisfecha”,

“Insatisfecha”, “Satisfecha” y “Muy satisfecha” valor valores porcentuales fueron los siguiente: (0-25%), (26 – 50%), (51 – 75%), (76 – 100%).
(Anexo 2)

Confiabilidad

Para su cálculo fue necesario tomar en cuenta el coeficiente Alfa de Cronbach, en donde el valor obtenido fue de $\alpha = 0,89$ en la parte de Expectativas y un valor de $\alpha = 0,98$ en la parte de Percepciones, dándonos como referencia que hay una confiabilidad bastante buena.³⁸
(Anexo 3)

Validación del instrumento

Validación de expertos

Su validación fue necesaria la opinión de jueces expertos (Anexo N° 2)

4.8 Técnica e análisis y procesamiento de datos

Para recolectar los datos, se pidió las autorizaciones debidas para poder aplicar los instrumentos dentro de las instalaciones del Hospital Santa María del Socorro de Ica, de manera que brindaron las facilidades del caso para poder cumplir con el número establecido; de manera que teniendo cuidado y cumpliendo con las medidas de bioseguridad se aplicó el instrumento de manera presencial.

En cuanto a la técnica empleado se seleccionó a la encuesta, la cual resulta ser de fácil obtención de datos³³, pues a través de ella se puede estructurar cuestionarios como instrumento, en este caso tuvieron opciones de respuesta, siendo de manera cerrada; al hacer mención a los instrumentos estos fueron aplicados de manera presencial, explicando a cada participante el objetivo del estudio, y sensibilizándolos para una mayor predisposición, previo a la entrega del instrumento se realizó el consentimiento informado, dándole 15 minutos para cada uno de ellos, pues de contó con dos cuestionarios; los cuales estuvieron debidamente Agrupados para un mejor control para lograr el procesamiento de los estudios correlacionales, la primera estuvo conformada por 5

expectativas, la segunda acerca de percepción, en donde ambas están conformadas por 22 preguntas. Dichas dimensiones mencionadas pudieron ser cuantificadas por la evolución de calidad de atención en relación a sus cinco dimensiones. Además, que se empleó la escalada de Likert cuyo puntaje corresponde de 1 a 7 en donde el menor valor se caracterizó por ser un valor Mínimo y el séptimo de mayor puntaje. Se debe tener en cuenta que ambos instrumentos cumplieron con su validez y confiabilidad, siendo altamente confiables.

Para el procesamiento y análisis de los datos, se utilizó la versión 2019 del programa Excel, así como el paquete estadístico SPSS v. 25 para registrar la base de datos. Se aplicaron diferentes técnicas de estadística descriptiva e inferencial para analizar los resultados obtenidos. En cuanto a la estadística descriptiva, se generaron tablas de frecuencias que permitieron visualizar la distribución de los datos y obtener información sobre la ocurrencia de cada categoría. Además, se realizaron tablas de doble entrada que permitieron analizar las relaciones entre dos variables y se calcularon estadígrafos descriptivos, como la media, la mediana y la moda, para resumir y describir los datos. También se utilizó la representación gráfica mediante figuras como barras, tortas y histogramas para facilitar la interpretación visual de los resultados. Para la estadística inferencial, se llevó a cabo la evaluación de la normalidad de los datos. Se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para determinar si los datos seguían una distribución normal. En caso de que los datos no cumplieran con los supuestos de normalidad, se optó por utilizar pruebas no paramétricas. Una de las pruebas utilizadas fue la prueba de Chi cuadrado, que permite evaluar la relación entre dos variables de intervalo. Esta prueba proporciona información sobre la fuerza y la dirección de la relación entre las variables. Con el uso de estas técnicas estadísticas, se logró un análisis completo y detallado de los datos recopilados en la investigación. Esto permitió obtener conclusiones basadas en evidencia y extraer información relevante para responder a los objetivos planteados en el estudio.

V. RESULTADOS

5.1 Presentación de Resultados

Tabla 1. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable calidad de atención de los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.

Nivel	f	%
Malo	15	5,4
Regular	60	21,5
Bueno	204	73,1
Total	279	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable calidad de atención de los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.

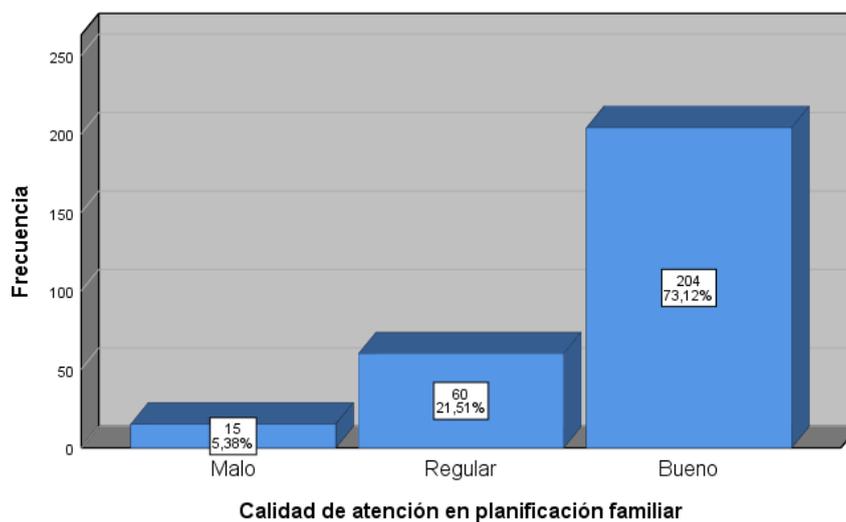


Tabla 2. Distribución de frecuencia y porcentaje de la *dimensión fiabilidad* en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.

Nivel	f	%
Malo	52	18,6
Regular	200	71,7
Bueno	27	9,7
Total	279	100,0

Figura 2. Distribución de frecuencia y porcentaje de la *dimensión fiabilidad* en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.

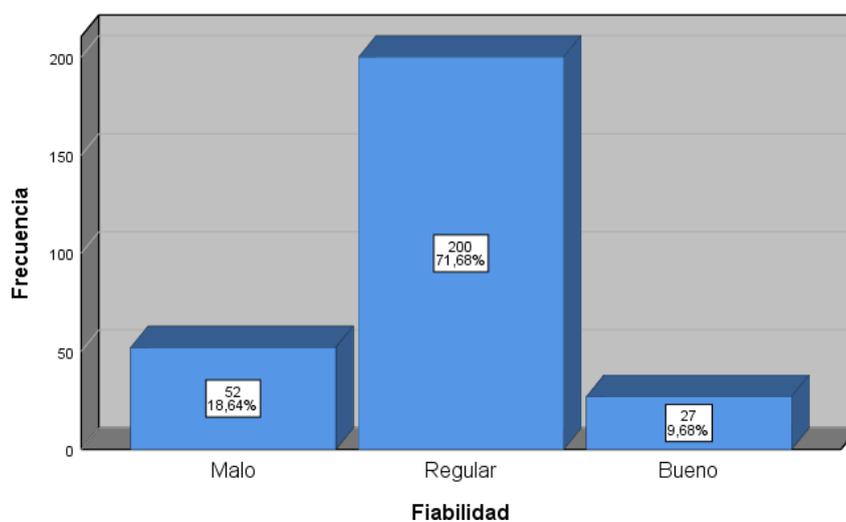
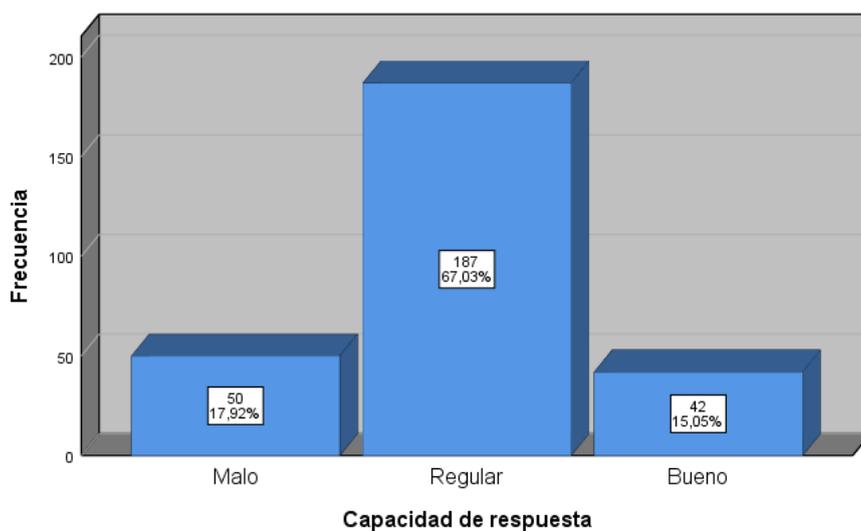


Tabla 3. Distribución de frecuencia y porcentaje de la *dimensión capacidad de respuesta* en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.

Nivel	f	%
Malo	50	17,9
Regular	187	67,0
Bueno	42	15,1
Total	279	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Distribución de frecuencia y porcentaje de la *dimensión capacidad de respuesta* en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Distribución de frecuencia y porcentaje de la *dimensión seguridad* en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022

Nivel	f	%
Malo	57	20,4
Regular	188	67,4
Bueno	34	12,2
Total	279	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Distribución de frecuencia y porcentaje de la *dimensión seguridad* en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022

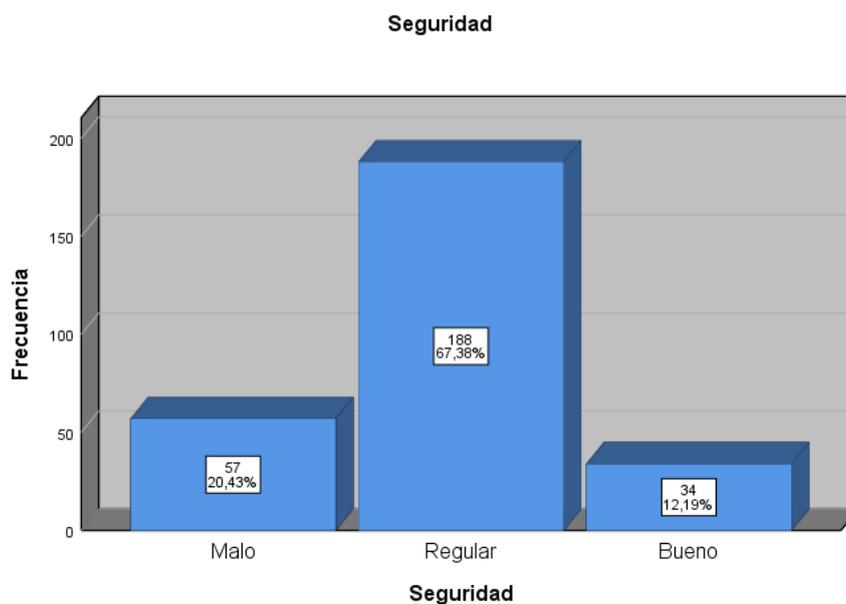
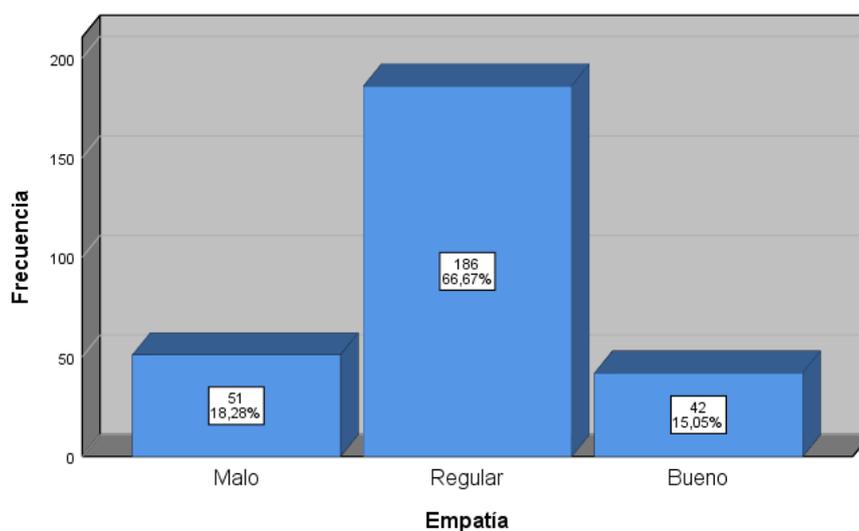


Tabla 5. Distribución de frecuencia y porcentaje de la *dimensión empatía* en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022

Nivel	f	%
Malo	51	18,3
Regular	186	66,7
Bueno	42	15,1
Total	279	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Distribución de frecuencia y porcentaje de la *dimensión empatía* en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022



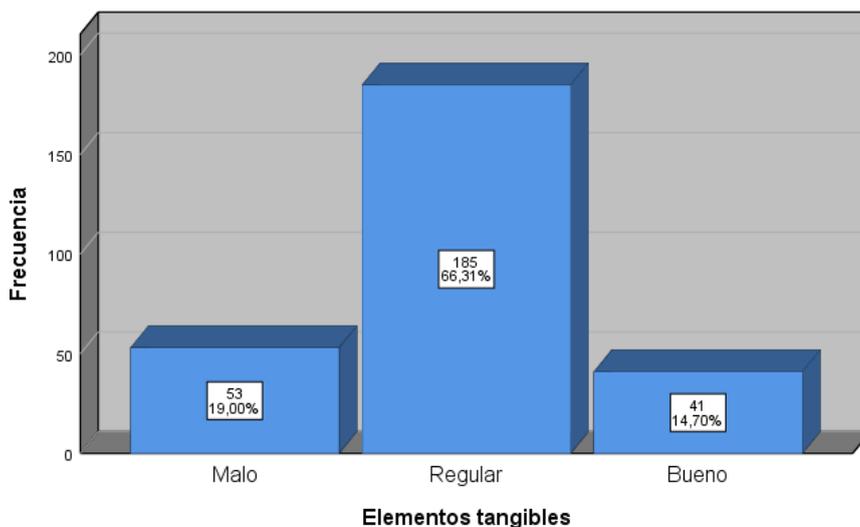
Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Distribución de frecuencia y porcentaje de la *dimensión elementos tangibles* en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022

Nivel	f	%
Malo	53	19,0
Regular	185	66,3
Bueno	41	14,7
Total	279	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Distribución de frecuencia y porcentaje de la *dimensión elementos tangibles* en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022



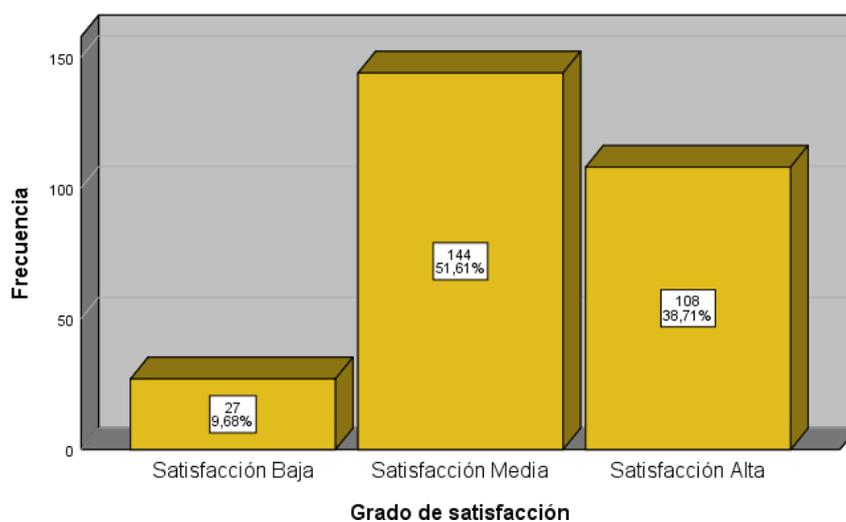
Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Distribución de frecuencia y porcentaje de la *variable grado de satisfacción* en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022.

Nivel	f	%
Malo	27	9,7
Regular	144	51,6
Bueno	108	38,7
Total	279	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1. Distribución de frecuencia y porcentaje de la *variable grado de satisfacción* en los servicios de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022



5.2. Interpretación de resultados

Según la Tabla 1, que se enfoca en la calidad general de la atención en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en 2022, un alentador 73,1% de las mujeres consideró que la atención era buena. Esto sugiere que el hospital ha hecho un trabajo razonablemente bueno en términos de la calidad de atención general. Sin embargo, las Tablas 2 a 6 nos presentan una imagen más compleja.

La Tabla 2 nos muestra que solo el 9,7% de las mujeres consideró que la fiabilidad del servicio era buena, lo que podría señalar problemas de coherencia y confiabilidad en la atención médica proporcionada. La Tabla 3, que examina la capacidad de respuesta del servicio, revela que solo un 15,1% de las mujeres consideró esta dimensión como buena. Esto podría apuntar a la necesidad de mejoras en la rapidez y eficacia en la atención al paciente.

Según la Tabla 4, la seguridad es una preocupación, con un 20,4% de las mujeres calificándola como mala. Esto es especialmente preocupante en un contexto médico donde la seguridad debería ser una prioridad. La Tabla 5 sobre empatía muestra resultados similares a la capacidad de respuesta, con un 15,1% que la calificó como buena. Esto sugiere que el personal podría necesitar formación adicional en habilidades de comunicación y comprensión emocional.

La Tabla 6 muestra que los elementos tangibles del servicio, como las instalaciones y equipos, también recibieron una mayoría de calificaciones regulares (66,3%). Esto podría indicar una necesidad de inversión en infraestructura o en la presentación del servicio.

Por último, la Tabla 7, que abarca el grado de satisfacción general, nos dice que a pesar de las áreas de mejora señaladas en las otras dimensiones, un 38,7% de las mujeres se siente satisfecho con el servicio, aunque un 51,6% lo ve como regular y un 9,7% como malo.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis Inferencial

Para la selección de la prueba estadística se aplicó la prueba de normalidad eligiendo Kolmogorov-Smirnov aplicando la siguiente manera:

Tabla N° 4: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,357	279	,000	,679	279	,000
Capacidad de respuesta	,316	279	,000	,725	279	,000
Seguridad	,314	279	,000	,719	279	,000
Empatía	,329	279	,000	,721	279	,000
Elementos tangibles	,318	279	,000	,725	279	,000
Calidad de atención en planificación familiar	,362	279	,000	,732	279	,000
Grado de satisfacción	,392	279	,000	,665	279	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se determinó que los datos en consideración no siguen una distribución normal. Este hallazgo se indica por los valores p, que son menores a 0.05 en todos los casos (Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos Tangibles, Calidad de Atención, Grado de Satisfacción).

Las pruebas paramétricas, que asumen la normalidad en la distribución de los datos, podrían no ser las más apropiadas para el análisis de estos datos. Por lo tanto, se sugiere que se utilicen pruebas estadísticas no paramétricas.

Es esencial, en todo análisis estadístico, elegir la prueba más apropiada en función de las características de los datos y las hipótesis de investigación. En

este caso, debido a la falta de normalidad en la distribución de los datos, se justifica el uso de pruebas estadísticas no paramétricas.

6.1.1. Prueba de normalidad de bondad

1. formulación de las hipótesis estadísticas

H.O. los datos presentados tienen una distribución simétrica

H.1. los datos presentados NO tienen una distribución simétrica

2. Elección del nivel de significación (α).

95% del grado de confianza

$\alpha=0,05(5\%)$ – Valor alfa o margen de error permitido

3. Prueba estadística a emplear.

Siendo la muestra de estudio mayor a 50 unidades de análisis, se debe hacer uso de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, en la cual los p-Valores alcanzados permitirán demostrar si los datos siguen o no una distribución normal o paramétrica.

4. Criterio de decisión.

En el caso de que p-valor sean menores que el 0,05, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , pero en el caso de que los p-valor sean igual o mayor que el 0,05, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

5. Decisión y Conclusión.

Dado que los p-valores obtenidos en la prueba de Kolmogorov-Smirnov son menores que el valor de significancia, se demuestra que los datos no siguen una distribución normal. Es decir, tienen una distribución no paramétrica. Por tanto, es apropiado utilizar pruebas estadísticas no paramétricas, como la prueba de chi-cuadrado, para analizar estos datos." La prueba de chi-cuadrado es una prueba no paramétrica que se usa a menudo para probar la hipótesis nula de independencia entre dos variables categóricas. Por lo tanto, es un método adecuado para usar en situaciones donde tus datos no siguen una distribución normal.

6.1.2. Prueba de hipótesis general

1. Formulación de las Hipótesis general

H0: No existe una relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

$$\rho = 0$$

H1: Si existe una relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

El trabajo corresponde a una investigación de las ciencias sociales, el nivel de significancia dado que el presente estudio consta de dos variables con la finalidad de relacionar ambas, por lo que el nivel de significación establecido es $\alpha = 0,05$, esto se interpreta como el valor de significancia o la probabilidad de correr el riesgo o acierto parte del investigador, de esta forma aceptar o rechazar la hipótesis alterna, dicho valor representa el 5% de error permitido en la investigación.

3. Selección de la prueba estadística

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica rho de Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig.).

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

			Variable 2: Actitud
Rho de Spearman	Variable 1: Conocimiento de la sífilis	Coeficiente de correlación	0.344
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	279

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

5. Decisión estadística

En el análisis estadístico, se nota un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.344, un indicador que sugiere una correlación moderada entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia. Además, el valor p bilateral de 0.000 es relevante para la toma de decisiones. Según normas estadísticas, un valor p inferior a 0.05 se considera significativo. En este contexto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que sugiere una correlación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

6.1.3. Prueba de hipótesis específicas

a) Prueba de hipótesis específica N° 1

1. Formulación

H0: No existe una relación significativa entre la fiabilidad del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

$$\rho = 0$$

H1: Si existe una relación significativa entre la fiabilidad del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

El nivel de significación establecido es $\alpha = 0,05$, de esta forma aceptar o rechazar la hipótesis alterna, dicho valor representa el 5% de error permitido en la investigación.

3. Selección de la prueba estadística

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica rho de Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig.).

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

			Grado de satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0.329
			Sig. (bilateral)
			0.000
			N
			279

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

5. Decisión estadística

En el análisis estadístico, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.329, lo cual apunta a una correlación moderada entre la fiabilidad del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar. Asimismo, el valor p bilateral es de 0.000, lo que es especialmente significativo para la toma de decisiones. De acuerdo con las convenciones estadísticas, un valor p por debajo de 0.05 se considera significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, evidenciando una correlación estadísticamente significativa entre la fiabilidad del servicio y el grado de satisfacción en mujeres atendidas en el servicio de planificación familiar del Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022. Lo que implica que al mejorar la fiabilidad del servicio podría ser una estrategia efectiva para aumentar la satisfacción general en este ámbito de atención médica

b) Prueba de Hipótesis específica N° 2

1. Formulación

H0: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

$$\rho = 0$$

H1: Si existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

El nivel de significación establecido es $\alpha = 0,05$, de esta forma aceptar o rechazar la hipótesis alterna, dicho valor representa el 5% de error permitido en la investigación.

3. Selección de la prueba estadística

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica rho de Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig.).

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

			Grado de satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta del servicio	Coeficiente de correlación	0.245
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	279

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

5. Decisión estadística

En el análisis estadístico, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.245, lo que indica una correlación baja pero estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia. El valor p bilateral es de 0.000, lo que es significativo al nivel de 0.01. De acuerdo con las convenciones estadísticas, un valor p menor a 0.05 es considerado significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo cual implica que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y el grado de satisfacción en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022. Lo que implica que al mejorar la rapidez y eficacia en la atención podría tener un impacto positivo en la satisfacción de las mujeres que utilizan el servicio de planificación familiar.

c) Prueba de Hipótesis específica N° 3

1. Formulación

H0: No existe una relación significativa entre el nivel de seguridad del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

$$\rho = 0$$

H1: Si existe una relación significativa entre el nivel de seguridad del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

El nivel de significación establecido es $\alpha = 0,05$, de esta forma aceptar o rechazar la hipótesis alterna, dicho valor representa el 5% de error permitido en la investigación.

3. Selección de la prueba estadística

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica rho de Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig.).

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

			Grado de satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	0.336
			Sig. (bilateral)
			0.000
			N
			279

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

5. Decisión estadística

En el análisis estadístico se halla un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.336, lo cual indica una correlación moderada entre el nivel de seguridad del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia. El valor p bilateral de 0.000 subraya la importancia de este resultado, ya que un valor p menor a 0.05 es considerado significativo según las normas estadísticas. Así, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de seguridad del servicio y el grado de satisfacción en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022. Lo que implica que al mejorar las medidas de seguridad en la atención, se podría incrementar la satisfacción de las mujeres que se benefician de estos servicio.

d) Prueba de Hipótesis específica N° 4

1. Formulación

H0: No existe una relación significativa entre la empatía del personal y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

$$\rho = 0$$

H1: Si existe una relación significativa entre la empatía del personal y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

El nivel de significación establecido es $\alpha = 0,05$, de esta forma aceptar o rechazar la hipótesis alterna, dicho valor representa el 5% de error permitido en la investigación.

3. Selección de la prueba estadística

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica rho de Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig.).

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

			Grado de satisfacción
Rho de Spearman	empatía	Coeficiente de correlación	0.237
			Sig. (bilateral)
			0.000
			N
			279

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

5. Decisión estadística

En el análisis realizado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.237, señalando una correlación moderada entre la empatía del personal y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia. El valor p bilateral es de 0.000, lo que, de acuerdo con los estándares estadísticos que consideran significativo un valor p menor a 0.05, valida la importancia de este resultado. De esta manera, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, estableciendo que hay una correlación estadísticamente significativa entre la empatía del personal y el grado de satisfacción en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022. Lo que implica que al aumentar la empatía en la atención podría ser una estrategia efectiva para mejorar la satisfacción de las pacientes.

e) Prueba de Hipótesis específica N° 5

1. Formulación

H0: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

$$\rho = 0$$

H1: Si existe una relación significativa entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

El nivel de significación establecido es $\alpha = 0,05$, de esta forma aceptar o rechazar la hipótesis alterna, dicho valor representa el 5% de error permitido en la investigación.

3. Selección de la prueba estadística

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica rho de Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig.).

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

			Grado de satisfacción
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	0.211
			Sig. (bilateral)
			0.000
			N
			279

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

5. Decisión estadística

En la evaluación de los datos, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.211, lo cual indica una correlación moderada entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia. El valor p bilateral se registra en 0.000, lo que, siguiendo los criterios estadísticos que fijan como significativo un valor p menor a 0.05, confirma la relevancia del hallazgo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, validando así una correlación estadísticamente significativa entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción de las mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022. Lo que implica que al mejorar estos elementos tangibles podría contribuir de manera efectiva a elevar el grado de satisfacción del servicio.

II. DISCUSION DE LOS RESULTADOS

7.1. Comparación resultados

La discusión de nuestros resultados puede comenzar haciendo referencia a la hipótesis general del estudio, la cual planteaba que existe una relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022. En este contexto, el análisis estadístico reveló un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.344, lo cual respalda la hipótesis planteada, sugiriendo que la calidad de atención juega un rol significativo en la satisfacción del paciente. En relación a antecedentes, nuestros resultados se comparan favorablemente con el estudio de Arias, J. en 2020, que también encontró una correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, aunque en el contexto de atención prehospitalaria⁵. Sin embargo, es importante notar que mientras el estudio de Arias arrojó un coeficiente de correlación de 0.696, nuestro estudio mostró un coeficiente más moderado de 0.344. Esto podría deberse a la complejidad añadida de la atención en el contexto de una pandemia, lo que sugiere que aunque la calidad de atención sigue siendo fundamental, otros factores podrían estar influyendo en la satisfacción del paciente. Además, el estudio de Truong S et al. en 2020, que abordó la planificación familiar en un contexto rural en México⁶, resalta la importancia de la accesibilidad y la disponibilidad de servicios como factores influyentes en la satisfacción. Aunque no es directamente comparable debido a diferencias contextuales, refuerza nuestro hallazgo de que la calidad y fiabilidad del servicio son cruciales para la satisfacción del paciente. Desde una perspectiva teórica, nuestros resultados se alinean con la teoría de la calidad percibida y la satisfacción del cliente de Parasuraman et al., que sostiene que la calidad del servicio se juzga en base a la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio real. En un escenario de pandemia, estos factores pueden verse influenciados por una variedad de cuestiones, desde la disponibilidad de personal médico hasta la eficacia en la administración de tratamientos. Nuestros resultados, aunque específicos al contexto de la pandemia y al ámbito de planificación familiar, corroboran la importancia de la calidad de atención en la satisfacción del paciente, alineándose tanto con estudios previos como con teorías existentes en el campo de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Nuestros resultados referentes a la primera hipótesis subrayan una relación baja pero estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia.

Específicamente, el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.245 y el valor p de 0.000 indican que el tiempo y la eficacia en la atención tienen un impacto en la satisfacción de las pacientes, aunque dicho impacto es moderado. En cuanto a antecedentes similares, nuestro estudio resuena con los hallazgos de Coombe J et al. (2020), quienes también se centraron en el impacto de la pandemia de COVID-19 en la salud reproductiva⁷. El estudio de Coombe J et al. evidencia que la pandemia ha alterado de manera significativa la salud sexual y reproductiva de las mujeres, un resultado que podría tener implicaciones en la satisfacción general con los servicios de planificación familiar. Por otro lado, el estudio de Yukser B y Ozgor F (2020) sobre el comportamiento sexual femenino en Turquía muestra un panorama algo distinto⁸. Según su estudio, la pandemia tuvo un impacto directo sobre la continuidad del deseo sexual y de las relaciones sexuales, pero la calidad de la vida sexual disminuyó significativamente. Aunque el contexto y las variables son diferentes, ambos estudios destacan cómo la pandemia ha afectado las necesidades y expectativas en el ámbito de la salud sexual y reproductiva, lo cual podría explicar la correlación moderada observada en nuestro estudio. Desde la perspectiva teórica, nuestros resultados se alinean con la teoría de la calidad percibida y la satisfacción del cliente de Parasuraman et al. Esta teoría establece que la satisfacción del cliente es una evaluación post-consumo que compara las expectativas del cliente con su percepción del servicio recibido. Dado que estamos evaluando la capacidad de respuesta del servicio en un contexto de pandemia, es razonable asumir que las expectativas de los clientes pueden haber sido ajustadas o incluso disminuidas debido a las circunstancias excepcionales, lo cual podría explicar la correlación moderada observada. Estos resultados contribuyen a la comprensión de cómo la capacidad de respuesta del servicio en el contexto de una pandemia afecta al grado de satisfacción en mujeres que utilizan el servicio de planificación familiar.

En relación con la segunda hipótesis, nuestros resultados indican que existe una correlación baja pero estadísticamente significativa (Rho de Spearman de 0.245, valor p de 0.000) entre la capacidad de respuesta del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia. Estos resultados sugieren que mejoras en la eficiencia y rapidez de los servicios pueden impactar positivamente la satisfacción de las mujeres que acuden a estos servicios. Al revisar los antecedentes, vemos que los estudios realizados por Ortiz D. y Quinde B. en 2021 apuntan hacia conclusiones similares en el sentido de que la pandemia ha tenido un impacto en la percepción y actitudes respecto a la planificación familiar⁹. Sin embargo, ambos estudios concluyeron que no había una relación estadísticamente significativa entre la percepción y la satisfacción con el servicio, lo cual contrasta con nuestros hallazgos. Es posible que

las diferencias se deban a variaciones metodológicas, en las poblaciones de estudio o en los contextos locales y regionales. Es notable que mientras nuestros resultados muestran una relación significativa, el estudio de Ortiz D. y el de Quinde B. indican que el valor p es superior al 5%, lo que sugiere que no encontraron una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas¹⁰. Esto abre la puerta para futuras investigaciones que expliquen estas discrepancias. Desde un punto de vista teórico, nuestros resultados pueden ser interpretados a través del prisma de la Teoría de la Expectativa-Valor, que sostiene que las actitudes y comportamientos son el resultado de la evaluación cognitiva de expectativas y valores. En un contexto de pandemia, las expectativas sobre la calidad del servicio podrían haberse modificado, lo que afectaría la percepción de satisfacción. Mientras que los estudios anteriores no encontraron una correlación estadísticamente significativa, nuestros resultados sí sugieren una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción en el contexto de la planificación familiar durante la pandemia de COVID-19. Esto plantea la necesidad de seguir investigando cómo diferentes factores pueden estar influyendo en estos resultados y cómo pueden aplicarse para mejorar la calidad del servicio, especialmente en periodos de crisis sanitaria.

Para la tercera hipótesis, nuestros hallazgos sugieren una correlación moderada y estadísticamente significativa (Rho de Spearman de 0.336, valor p de 0.000) entre el nivel de seguridad del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia. Estos resultados enfatizan la importancia de mejorar las medidas de seguridad en la atención para aumentar la satisfacción de las mujeres que utilizan estos servicios. En el contexto de los estudios anteriores, los resultados son comparativamente más optimistas. Oblitas, S. en 2021 encontró que la percepción y respuestas de las mujeres eran generalmente pobres y sus respuestas inadecuadas¹¹. Este estudio indica que hay un problema en el nivel de servicio percibido, aunque no evalúa explícitamente la relación con la satisfacción del cliente. Carbajal D. en 2021 también encontró una asociación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en un hospital de Lima durante la pandemia¹². Estos estudios añaden matices a nuestros resultados y sugieren que hay una serie de variables que podrían influir en la satisfacción de las mujeres en los servicios de planificación familiar, incluida la calidad y seguridad del servicio. El valor de la correlación moderada en nuestro estudio sugiere que si bien la seguridad del servicio es un factor significativo para la satisfacción del cliente, también hay otros factores en juego que merecen ser investigados más a fondo. Podría ser útil llevar a cabo estudios adicionales que examinen estos otros factores en detalle, especialmente en el contexto

de la pandemia, donde la percepción de seguridad puede verse especialmente afectada. Desde una perspectiva teórica, nuestros resultados pueden ser interpretados a través del modelo SERVQUAL, que evalúa la calidad del servicio en base a dimensiones como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Mejorar la seguridad podría verse como una estrategia eficaz para elevar la calidad general del servicio y, por lo tanto, la satisfacción del cliente. Nuestro estudio sugiere que la seguridad del servicio es un componente crítico que puede influir en la satisfacción de las mujeres que acuden a los servicios de planificación familiar, especialmente durante una crisis sanitaria como la pandemia de COVID-19.

La cuarta hipótesis en nuestro estudio aborda la relación entre la empatía del personal de salud y el grado de satisfacción en mujeres atendidas para servicios de planificación familiar durante la pandemia de COVID-19. Nuestro análisis arrojó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.237 y un valor p de 0.000, lo cual es estadísticamente significativo según los estándares convencionales ($p < 0.05$). Esto sugiere que un incremento en la empatía del personal podría contribuir a un aumento en la satisfacción de las pacientes. Este resultado se sitúa en un contexto interesante cuando se compara con los estudios previos. El estudio de Lozano y Lopinta en 2022 mostró variabilidad en cómo las mujeres percibían la calidad de la atención en planificación familiar y cómo eso se correlacionaba con su satisfacción⁴⁴. Anampa A, en 2023, centró su análisis en la atención prenatal a través de Telesalud y, aunque encontró altos niveles de satisfacción y percepciones positivas sobre la calidad, no halló una correlación estadísticamente significativa entre ambas⁴⁵. En cuanto a nuestro estudio, el coeficiente de correlación moderado sugiere que, aunque la empatía del personal es un aspecto significativo, no es el único factor que contribuye al nivel de satisfacción de las pacientes. Este hallazgo concuerda con el modelo SERVQUAL, que además de la empatía considera otros elementos como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad como componentes clave para la calidad del servicio. La empatía del personal es particularmente relevante en el contexto de una pandemia, donde las personas pueden estar más sensibles o ansiosas. En este sentido, el nivel de empatía puede tener un impacto directo en cómo las pacientes valoran la calidad del servicio recibido, y a su vez, en su nivel de satisfacción.

La quinta hipótesis de nuestro estudio se centra en la relación entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción en mujeres que utilizan los servicios de planificación familiar en el Hospital Santa María del Socorro Ica durante la pandemia de COVID-19. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.211 y un valor p de 0.000, el análisis demuestra que hay una correlación estadísticamente significativa entre estas dos variables. Por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada, y la hipótesis alternativa es aceptada, lo que sugiere que mejorar los elementos tangibles podría contribuir de manera efectiva a elevar el grado de satisfacción del servicio. Cuando comparamos estos resultados con estudios previos, observamos similitudes y diferencias importantes. Por ejemplo, el estudio de Hurtado, A. en 2020 encontró que la mayoría de los usuarios consideraban que la calidad de atención en el Hospital Santa María del Socorro en Ica era buena, y un alto porcentaje estaba satisfecho con el servicio⁴⁶. Del mismo modo, nuestro estudio también indica un nivel moderado de satisfacción, especialmente relacionado con los elementos tangibles, como la infraestructura y los recursos materiales. En el estudio de Ormeño S. en 2018, se examinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en el contexto del servicio de obstetricia¹⁸. Aunque este estudio se centró en un área diferente de la atención médica, el énfasis en la calidad y la satisfacción se alinea con los temas abordados en nuestro estudio. Lo más relevante de nuestro hallazgo es que señala la importancia de los elementos tangibles en el grado de satisfacción de los pacientes. Los elementos tangibles pueden incluir varios aspectos, desde la limpieza y mantenimiento de las instalaciones hasta la disponibilidad de recursos médicos y tecnológicos. Durante la pandemia, la atención a estos detalles puede ser especialmente crítica para generar un ambiente seguro y confortable, lo cual puede influir en la percepción general de la calidad del servicio y, por ende, en la satisfacción del usuario. La presencia de elementos tangibles de calidad se relaciona de manera moderada pero significativa con el grado de satisfacción de las pacientes en el servicio de planificación familiar durante la pandemia. Estos resultados sugieren que invertir en mejoras tangibles podría ser una estrategia efectiva para aumentar la satisfacción de los usuarios en el contexto de atención médica durante eventos de salud pública críticos como una pandemia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Primero: La relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción es significativa en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022. (Rho = 0.344 y p-valor=0.00). Implica que una mejor calidad de atención se correlaciona de forma positiva con un mayor nivel de satisfacción de las pacientes.

Segundo: La relación entre la fiabilidad y el grado de satisfacción es significativa en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022. (Rho = 0.329 y p-valor=0.00). Si la fiabilidad del servicio mejora, es probable que la satisfacción de las pacientes también aumente. Esto hace énfasis en la importancia de ofrecer un servicio constante y confiable.

Tercero: La relación entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción es significativa en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022. (Rho = 0.245 y p-valor=0.00). Un aumento en la capacidad de respuesta del servicio, como tiempos de espera más cortos y respuestas más rápidas a consultas, se correlacionaría con un aumento en la satisfacción de las pacientes, aunque en una magnitud algo menor en comparación con la calidad y la fiabilidad.

Cuarto: La relación entre la seguridad y el grado de satisfacción es significativa en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022. (Rho = 0.336 y p-valor=0.00). Una mejora en la percepción de seguridad en el servicio podría llevar a un aumento significativo en la satisfacción del paciente, destacando la importancia de un ambiente seguro en la experiencia del paciente.

Quinto: La relación entre la empatía y el grado de satisfacción es significativa en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022. (Rho = 0.237 y p-valor=0.00). Una mayor empatía por parte del personal médico y administrativo se asociaría

con mayores niveles de satisfacción, aunque la correlación es un poco más baja que con otros factores.

Sexto: La relación entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción es significativa en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022. (Rho = 0.211 y p-valor=0.00). La mejora de los aspectos tangibles como las instalaciones y el equipo podría tener un efecto positivo en la satisfacción de las pacientes, aunque este efecto podría ser más moderado comparado con otros factores.

Recomendaciones

Primero: En relación a la Calidad de Atención, se sugiere la revisión y mejora de los protocolos y estándares institucionales para la atención al paciente. Simultáneamente, la formación continua en aspectos técnicos y humanísticos del equipo médico es recomendable. La comunidad podría beneficiarse de talleres de sensibilización para comprender la importancia de la calidad en la atención médica.

Segundo: En relación a la Fiabilidad del Servicio, se recomienda que la institución garantice la disponibilidad de recursos y personal, y que el equipo médico mantenga actualización constante en procedimientos y tratamientos.

Tercero: En relación a la Capacidad de Respuesta, es aconsejable que la institución implemente tecnologías que ayuden a reducir los tiempos de espera. El equipo médico debe trabajar en la eficiencia del diagnóstico y tratamiento.

Cuarto: En relación a la Seguridad en el Servicio, se recomienda a la institución implementar medidas de seguridad más estrictas. El equipo médico debe adoptar y promover buenas prácticas de manejo de la información y seguridad del paciente.

Quinto: En relación a la empatía del personal, se aconseja que el equipo médico participe en entrenamientos de inteligencia emocional. La institución podría fomentar un ambiente laboral que valore la empatía.

Sexto: En relación a los elementos tangibles: Se recomienda que la institución invierta en mejoras de infraestructura y equipo. El equipo médico debería mantener un ambiente limpio y bien organizado en las áreas de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aparicio D, Polo M, Mórelo B, Murillo D. Anticoncepción de larga duración como opción para prevención de embarazo en tiempos de Sars-Cov-2. 2020; 16 (3):1.
2. Damián B. La salud sexual y reproductiva en tiempos de COVID-19 en el Perú. Rev. Méd Basadrina [serie en Internet] 2020; 14 (1): 1-3. Disponible en: <http://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/928/1039>
3. UNFPA Perú. [Página en internet]. Lima: Fondo de Población de las Naciones Unidas; 2020. Disponible en: <https://peru.unfpa.org/es/news/muertes-maternas-aumentar%C3%A1n-en-40-debido-la-pandemia-si-no-se-recupera-el-sistema-de-salud>
4. Minsa, salud sexual reproductiva durante la pandemia Covid-19,2020, portal web <https://reproductiverights.org/es/los-servicios-de-salud-sexual-y-reproductiva-son-esenciales-durante-la-pandemia-de-covid-19/>
5. Arias, J. Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020. Universidad Cesar Vallejo, Repositorio Digital Institucional, disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49963>
6. Truong, S, Villar de Onís, J, Lindley, A, Bazúa, R, Reyes, A, Montaña, M, Marcotrigiano, L, Rose, L. y Molina " Percepciones y toma de decisiones de planificación familiar informada por género en las zonas rurales de Chiapas, México: un estudio de métodos mixtos ", Revista Internacional de Medicina Reproductiva, vol. 2020, ID de artículo 1929143, 9 páginas, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/1929143>
7. Coombe J, Goller J, Kong F, Lau A, Malta S, y Tomnay J, El impacto de COVID-19 en la salud reproductiva de las personas que viven en Australia: hallazgos de una encuesta en línea. MedRxiv 2020; 71(1):54-60 Consultado el 15 de julio del 2021. Disponible en: <https://www.medrxiv.org/content/10.1101/2020.08.10.20172163v1.full.pdf+html>
8. Yukser B, y Ozgor F. Efecto de la pandemia de COVID-19 sobre el comportamiento sexual femenino. Inti J Gineco Obste. 2020; 150 (1): 1 – 2.

Consultado el 15 de julio del 2021. Disponible en:
<https://obgyn.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/ijgo.13193>

9. Ortiz, D, Percepción y actitudes frente a la atención de planificación familiar en tiempos de covid-19 en mujeres atendidas en el EE. SS I-1 Cieneguillo sur alto-Sullana - Piura, 2020. Universidad católica de los ángeles de Chimbote, Repositorio institucional ULADECH Católica, 23-02-2021 disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20550>
10. Quinde, B. Percepción y actitudes frente la atención de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en mujeres del asentamiento humano el obrero-Sullana- Piura, 2020. Universidad católica de los ángeles de Chimbote, Repositorio institucional ULADECH Católica, 22-02-2021 disponible en:<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20483>
11. Oblitas, S. Percepción y actitudes frente a la atención de planificación familiar en tiempos de Covid-19 en mujeres del AA. HH María Goretti, Castilla - Piura, 2020. Universidad católica de los ángeles de Chimbote, Repositorio institucional ULADECH Católica, 23-02-2021 disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20647>
12. Carbajal, D. Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020. 2021. Universidad Cesar Vallejo, Repositorio Digital Institucional, disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56694>
13. Ormeño S. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV junio 2018. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado. disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29975/santa_na_om.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Duque O, Espinoza J, Chaparro P, Ramos C. Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Rev. 2012; 10(6).
15. Vázquez R, rodríguez R. Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. 2008.

16. PERÚ/MINSA. Lineamientos de Política Sectorial para el Periodo 2002-2012 y Principios Fundamentales para el Plan Estratégico Sectorial del Quinquenio. 2012.
17. PERÚ/MINSA. Evaluación de las Funciones Esenciales de Salud Pública a nivel de la Autoridad Sanitaria Nacional. 2006.
18. PERÚ/MINSA. Plan Nacional Concertado de Salud. 2007.
19. LIMA-MINSA. Documento Técnico. Política Nacional de Calidad en Salud RM N.º 727-2009/MINSA. Online; 2012, Consultado el 15 de julio del 2021. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/minsa>
20. Ríos L. Dimensiones de la calidad en los servicios de salud. [online]; 2010, Consultado el 15 de julio del 2021. <http://leticiariost.blogspot.com/2010/03/dimensiones-de-la-calidad-en-los.html>
21. OES. Organización para la excelencia en la salud. online; 2012, Consultado el 15 de julio del 2021. Disponible en: <https://www.cgh.org.co/temas/calidadensalud.php>
22. Alaloola N, Albedaiwi W. Patient satisfaction in a Riyadh tertiary care Centre. International Journal of Health Care Quality Assurance. 2009; 21(7).
23. Birgit L. The nature of the service quality and satisfaction relationship. Managing Service Quality. 2009; 18(3).
24. Gill L, White L. A critical review of patient satisfaction. Leadership in Health Services. 2009; 22(8).
25. Aguilar M, Sáez I, Rodríguez M. Valoración del nivel de satisfacción en un grupo de mujeres de Granada sobre atención al parto, acompañamiento y duración de la lactancia. Nutri. Host. 2013; 28(3).
26. Ricalde M. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena. Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC. 2006; 12(23).
27. Bustamante p. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario. Emergencias. 2013; 25(2)
28. Rodríguez C. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. Rev. Esp. Salud Pública. 2007; 81(12).

29. Tasso K. Assessing patient satisfaction and quality of care through observation interview. *Hospitales tópicos: researchs and perspectivas en healthcare*. 2010;12(4).
30. OMS. Planificación Familiar. [Online]. 2020. Consultado el 15 de julio del 2021. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/family-planning-contraception>
31. Ministerio de Salud del Perú. [Online]. 2014. Consultado el 15 de julio del 2021. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2014/planfam/index.html>
32. MINSA. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. [Online]. 2012. Consultado el 15 de julio del 2021. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/minsa>
33. Minsa, Norma Técnica de salud en Tele salud, NTS N° 067-MINSA/DG SP-V.01, 1a Edición. 2009. Consultado el 15 de julio del 2021. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1428.pdf>
34. Abanto W. Guía de diseño y desarrollo del trabajo de investigación. Trujillo: UCV; 2014.
35. Sampieri R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación [Internet]. 6° ed. México: McGRAW-HILL; 2017. [citada el 07 de diciembre del 2021]. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed>.
36. Tamayo M. El Proceso de la Investigación Científica. México: Ediciones Lumusa. S. A. 2010.
37. Hernández R., Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, 2018
38. Aguilar y Cárnica. Calidad de atención en el servicio de planificación familiar en tiempos de Covid 19 para las usuarias del Hospital Rezola de Cañete, Lima 2021 [Tesis de grado];2021.[http://repositorio.upsb.edu.pe/bitstream/UPSB/230/1/AGUILA R%20FLORES%20DAISY%20GUISENIA-CARNICA%20ESPILCO%20NELLY%20THALIA.pdf](http://repositorio.upsb.edu.pe/bitstream/UPSB/230/1/AGUILA%20FLORES%20DAISY%20GUISENIA-CARNICA%20ESPILCO%20NELLY%20THALIA.pdf)

39. Birhanu B, Siraneh Y, Gelana B, Tsega G. Quality of Family Planning Services and Associated Factors in Jimma Town Public Hospitals, Southwest Ethiopia. *Ethiopian journal of health sciences*. 2019; 29(5). Available from: <https://www.ajol.info/index.php/ejhs/article/view/189837>
40. Fernández y Quispe. Grado de satisfacción en usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar del Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto – Supe 2019 [Tesis de grado]; 2020. <https://repositorio.unab.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12935/79/TESIS%20FERNANDEZ%20SAROMO%2c%20MILY%20MORELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Estrella y Matias. Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Centro De Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018 [Tesis de grado]; 2021. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2272/1/T026_72313291_T.pdf
42. Valenzuela. Calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, Junio 2018 [Tesis de grado]; 2018. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29987/valenzuela_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
43. Guzman. Relacion de la satisfacción con la calidad de atención programa de planificación familiar, centro de salud de Nicrupampa, Huaraz, 2016 [Tesis de grado]; 2020. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4857/T033_08688406_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
44. Huaranga L, Lopinta E. Percepción de la calidad y nivel de satisfacción de las usuarias de planificación familiar en tiempos de Covid-19 - Huamachuco, 2022. [Tesis de pregrado, Universidad Roosevelt]; 2022. <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20500.14140/927>
45. Anampa, A. Calidad y satisfacción de la atención prenatal por tele salud durante la pandemia Covid- 19 en gestantes atendidas en el centro de salud Sunampe - Chincha, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]; 2023. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/2250>

46. Zaira D, Hurtado J. Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al hospital Santa María del Socorro en el año 2022-Ica. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]; 2022. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/2134>

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022?</p>	<p>OBJETIVO general</p> <p>Determinar la relación de la calidad de atención y grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022</p>	<p>hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022</p>	<p>Variable1: Calidad de atención Tipo: Nominal Dimensión: Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles <p>Variable2: Grado de satisfacción Tipo: Nominal Dimensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la Atención Recibida • Satisfacción con el Entorno de Atención • Satisfacción con los Resultados de la Atención 	<p>Tipo y nivel de investigación: Tipo</p> <p>El trabajo de investigación desarrollado es de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional porque se determinará la relación entre las variables de estudio.</p> <p>Según el enfoque: Cuantitativo nominal</p> <p>Según el tiempo en que se realice la medición: Transversal: porque se realizará en un tiempo delimitado.</p> <p>El diseño: seleccionado será de tipo no experimental, transversal.</p>
<p>Problema específico</p>	<p>Objetivo específico</p>	<p>Hipótesis específica</p>		
<p>P.E.1 ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación entre la seguridad y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022?</p> <p>P.E.4 ¿Cuál es la relación entre la empatía y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022?</p> <p>P.E.5 ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres</p>	<p>O.E.1 Determinar la relación entre la fiabilidad y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022</p> <p>O.E.2 Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022</p> <p>O.E.3 Determinar la relación entre la seguridad y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022</p> <p>O.E.4 Determinar la relación entre la empatía y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022</p> <p>O.E.5 Determinar la relación entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar en tiempo de</p>	<p>H1. Existe una relación significativa entre la fiabilidad del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022</p> <p>H2; Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022</p> <p>H3: Existe una relación significativa entre el nivel de seguridad del servicio y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.</p> <p>H4: Existe una relación significativa entre la empatía del personal y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.</p>		

atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022?	pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022	H5: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción en el servicio de planificación familiar durante la pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica en 2022.		
---	--	--	--	--

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

N°:

Objetivo principal: Determinar la relación de calidad de atención y grado satisfacción de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022

Indicadores: Estimada usuaria, se le agradece por su participación y tiempo que ha dispuestos en responder los ítems propuestos con total libertad y de manera anónima, que se presentaran a continuación.

Fecha: __/__/__ Hora: _____

CARACTERÍSTICAS GENERALES

1. **Edad:**
2. **Grado de instrucción**
3. Primaria
4. Secundaria
5. Superior Técnico
6. Superior universitario

3. Ocupación:

- (1) Ama de casa
- (2) Estudiante
- (3) Trabaja

4. Estado Civil

- (1) Casada
- (2) Conviviente
- (3) Soltera



Objetivo principal: Determinar la relación de calidad de atención y grado de satisfacción de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el Hospital Santa María del Socorro Ica, 2022

Indicadores: Estimada usuaria, se le agradece por su participación y tiempo que ha dispuesto en responder los ítems propuestos con total libertad y de manera anónima, que se presentaran a continuación.

N°	EXPECTATIVA	1	2	3	4	5	6	7
1	El personal de informes pudo explicarse de forma clara y concisa; acerca de los procedimientos que se llevan a cabo en la atención de la planificación familiar.							
2	La atención con respecto se realizó de acuerdo al horario establecido, para la planificación familiar (8:00 – 13:00 y 14:00 – 17:00)							
3	Se pudo realizar atención en planificación familiar siempre y cuando se mantuvo el respeto por el horario y el turno de llegada.							
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio en caso sea necesaria para su atención							
5	Con respecto al horario programado en planificación familiar fue lo suficientemente conveniente para usted.							
6	Con respecto al horario de espera en función a la atención en planificación familiar; no fue prolongado.							
7	Resultado ser rápida, la entrega del método anticonceptivo y/o consejería.							
8	Resultado ser fácil, en función a la entrega del método anticonceptivo y/o consejería.							
9	Resultado ser accesible, en función a la entrega del método anticonceptivo y/o consejería.							
10	Con respecto a la atención que le realizaron en el consultorio de planificación familiar, se realizó siempre y cuando se respetó su privacidad.							
11	Con respecto a la información brindada por el profesional de salud, se dio de forma clara en función a los métodos de planificación familiar.							
12	En relación al tiempo establecido que le brindo el profesional de salud, pudo responder a todas sus inquietudes y/o dudas.							
13	Se mantuvo un ambiente de confianza en el momento que recibió la atención por parte del profesional de salud.							
14	Se siguió un trato amable y respetuoso por parte del profesional de salud.							
15	En función al interés de la consulta de planificación familiar, recibió una correcta atención por parte del profesional de salud.							
16	Con respecto a la forma como se expresó el profesional de salud, resultado ser un lenguaje comprensible.							

17	El profesional de salud pudo explicarle comprensible sobre los insumos, dosis y efectos adversos.							
18	Con respecto a su programación de cita próxima, pudo recibir una atención adecuada por parte del profesional de salud.							
19	En el momento que se apersonaba al consultorio de planificación familiar pudo observar la presencia de una buena señalización.							
20	Se cuenta con la presencia de un personal calificado del consultorio de planificación familiar para responder que puede informarle y orientarle, y a sus familiares.							
21	Se cuenta con los métodos anticonceptivos necesarios para la atención en el consultorio de planificación familiar.							
22	Con respecto a la higiene del consultorio de planificación familiar observo que este se mantuvo limpio y cómodo.							

Estimada usuaria, se le agradece por su participación y tiempo que ha dispuestos en responder los ítems propuestos con total libertad y de manera anónima, que se presentaran a continuación

Cuestionario adaptado de SERVQUAL MODIFICADO para determinar el nivel de satisfacción en el servicio de Planificación Familiar

PERCEPCION								
		1	2	3	4	5	6	7
	Evalué la forma en cómo fue la atención con respecto al servicio de planificación familiar.							
1	¿Hubo una orientación por parte del personal de informes de forma clara y entendible acerca del procedimiento que se debe de seguir para la atención en relación a la planificación familiar?							
2	¿El profesional sanitario le brinda la atención adecuada en el horario establecido? (8:00 – 13:00 y 14:00 – 17:00)?							
3	¿El profesional sanitario le brindo la atención necesaria en el tiempo adecuado? (8:00 – 13:00 y 14:00 – 17:00)?							
4	¿En el momento que realizo la consulta encontró disponibilidad para su atención con respecto a su planificación familiar?							
5	¿Cree que es necesario que el tiempo de atención en la planificación familiar resulto ser adecuado para usted?							
6	¿Se llevo a cabo el horario de espera establecido para la atención en planificación familiar?							
7	¿En la atención que recibió en el consultorio, el método anticonceptivo y/o consejería que le brindaron resulto ser rápida?							
8	¿En el momento de su visita al consultorio, le resulto fácil la entrega del método anticonceptivo y/o consejería?							
9	¿La resultado accesible, la entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio?							
10	¿Durante su atención de planificación familiar, se respetó su privacidad?							
11	¿La información sobre los métodos de planificación familiar el profesional de salud le brindo, resulto ser clara							
12	¿Con respecto al tiempo que le brindo el profesional de salud, resulto ser necesario para que pueda responder todas sus inquietudes y/o preguntas acerca de su consulta?							
13	¿La atención brinda por el profesional de salud, fue de confianza?							
14	¿Pudo recibir un trato amable, en donde se evidencio el respeto y a la paciencia por parte del profesional de salud?							
15	¿Cuándo realizo su consulta planificación familiar, pudo mostrar algún tipo de interés por parte del profesional de salud?							
16	¿Con respecto al lenguaje utilizado por el profesional de salud, le resulto comprensible?							
17	¿La explicación acerca de los insumos, dosis y efectos adversos; el profesional de salud pudo brindarle una explicación comprensible?							
18	¿Con respecto a la programación de su cita en el carnet; resulto adecuada por el profesional de salud?							

19	¿Cuándo se dirigía al consultorio de planificación familiar, puedo observar una buena señalización sobre su destino?						
20	¿Contó con la participación del personal de salud; que le pudieran informar y orientar en el momento de su visita al consultorio de planificación familiar?						
21	¿Cuándo fue atendido, el consultorio de planificación familiar pudo contar los adecuados métodos anticonceptivos?						
22	¿Con respecto a la sala d espera, en su visita al consultorio de planificación familiar resultaron estar limpios y cómodos?						

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

a) Nombre del investigador: Br. Valenzuela Cincia, Gladys Beatriz

b) Título de investigación: “Calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo, Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, junio 2018”

Desarrollo de la	ficha técnica
Autor y año	Valenzuela, G (2018)
Procedencia	La calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, junio 2018.
Idioma	Castellano
Propósito	El instrumento propone determinar la relación que existe entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe, junio 2018.
Descripción	<p>El cuestionario en relación al instrumento, se caracterizó por ser SERVQUAL modificado, en donde estuvo conformados por dos secciones: En primer lugar, acerca de la expectativa que posee el usuario, constituida por 22 ítems. En segundo lugar, podemos hacer mención acerca de la percepción que posee el usuario, de la misma forma constituido por 22 ítems. Por lo que dichas dimensiones pudieron establecer la medición de la calidad de atención, en función de sus cinco dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fiabilidad: Conformado por preguntas que van del 01 al 05.- Capacidad de Respuesta: Conformada por preguntas del 06 al 09.- Seguridad: Conformado por preguntas del 10 al 13.- Empatía: Conformado por preguntas del 14 al 18.- Aspectos Tangibles: conformado por preguntas del 19 al 22.

	<p>Además, se utilizó la escala de Likert con puntaje del 1 – 7 de la siguiente manera:</p> <p>1= Totalmente insatisfecho</p> <p>2= insatisfecho</p> <p>3= Parcialmente insatisfecho</p> <p>4= ni satisfecho, ni insatisfecho</p> <p>5= Parcialmente satisfecho</p> <p>6= Satisfecho</p> <p>7= Totalmente satisfecho</p> <p>Con respecto a la puntuación total, que se ha podido obtener; la diferencia en relación a los ítems sobre la percepción y expectativas, fue establecido por los valores de "Muy insatisfecha", "insatisfecha", "Satisfecha" y "Muy satisfecha", cuyos valores corresponde a lo siguiente: de 0 a 25%, 26 a 50%, 51 a 75% y de 76 a 100% (Anexo 2)</p>
<p>Soporte</p>	<p>Validez:</p> <p>Validado por expertos que indicaron sus observaciones acerca de la precisión y claridad de los ítems del instrumento.</p> <p>Análisis de ítems:</p> <p>Este instrumento consta de 22 ítems</p> <p>Confiabilidad: Alfa de Cronbach es 0.92</p>

Anexo 4: Bases de resultados excel

VI: CALIDAD DE ATENCION																						
N°	D1: FIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA				D3: SEGURIDAD				D4: EMPATIA				D5: ELEMENTOS TANGIBLES				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	1
2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	1	2	1	2	1
3	1	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2
4	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1
5	2	1	3	2	1	1	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	1
6	2	5	5	1	4	2	6	2	3	3	3	4	3	4	3	3	5	1	5	2	3	5
7	3	5	1	2	6	3	2	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	1	2	3	5	6
8	3	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	1	3	2	3	2
9	1	7	1	7	6	1	2	1	2	1	3	3	1	4	2	3	4	1	1	1	1	5
10	1	1	2	3	3	1	2	2	3	1	1	2	3	2	1	1	2	3	1	2	2	3
11	7	3	6	5	6	5	4	4	4	6	5	7	7	6	5	4	3	4	4	5	5	6
12	5	3	4	6	7	4	6	3	4	5	4	5	6	7	3	6	7	3	6	4	6	3
13	6	4	4	6	2	7	5	7	6	6	3	5	4	5	3	6	5	2	3	1	5	3
14	3	3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4
15	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	3	1	2	3

16	3	3	6	5	6	2	4	6	6	5	3	2	5	7	5	2	5	5	7	5	3	7
17	5	2	4	1	6	4	6	3	2	1	3	4	7	3	1	6	1	2	3	5	2	4
18	1	6	2	6	4	2	7	7	4	6	7	3	4	3	6	7	1	1	2	2	4	5
19	7	5	5	7	6	7	6	6	7	5	4	4	5	3	7	6	6	5	4	7	4	3
20	5	3	2	6	3	5	6	6	5	2	6	4	5	3	3	3	5	2	3	3	3	3
21	2	6	2	7	2	7	5	5	1	4	3	5	5	4	1	6	3	1	4	3	7	1
22	6	6	6	6	3	4	4	4	5	7	3	3	2	5	3	1	3	7	4	6	7	2
23	3	4	2	5	2	4	5	4	3	3	5	2	4	4	2	2	3	7	5	3	7	7
24	4	1	1	1	3	6	2	3	1	3	2	3	5	5	1	1	4	6	5	6	5	4
25	3	4	2	3	2	6	2	3	4	6	5	2	3	5	4	1	5	7	5	6	2	2
26	2	3	5	5	6	2	5	6	7	3	7	6	2	3	3	5	7	6	6	7	4	2
27	2	6	2	4	3	6	6	4	5	7	3	2	2	5	7	7	5	5	7	1	4	6
28	5	5	1	2	5	5	3	3	2	6	1	5	1	3	3	4	1	6	5	3	2	4
29	3	3	1	2	3	3	2	1	3	1	1	4	1	7	4	5	4	6	4	7	4	3
30	3	2	2	6	2	3	5	5	5	5	1	4	1	6	5	3	3	4	2	7	2	3
31	3	5	4	6	2	6	3	1	1	4	3	3	3	2	6	2	4	4	5	3	7	1
32	3	6	3	3	6	1	2	6	5	6	3	2	3	1	2	4	5	3	1	6	2	5
33	3	1	6	4	4	6	6	3	3	2	4	3	7	3	3	3	4	3	1	1	2	6
34	4	5	3	4	6	4	5	2	3	2	5	6	5	2	2	3	2	4	4	3	5	5

35	3	3	4	2	4	2	3	3	5	4	5	3	3	1	6	3	5	1	4	1	3	3
36	1	6	4	1	6	5	4	7	6	4	3	3	7	4	6	4	4	2	6	5	6	4
37	2	5	7	3	3	3	6	5	3	1	3	5	3	3	3	6	4	4	4	5	2	3
38	6	1	7	5	4	5	5	6	6	7	7	5	5	5	7	4	7	7	7	7	5	1
39	2	3	2	4	5	2	5	4	4	3	4	4	6	2	4	5	4	5	5	2	2	2
40	3	5	3	4	6	5	3	5	7	2	1	1	1	7	1	4	6	5	5	3	6	1
41	1	4	3	2	1	2	3	2	3	5	3	2	1	1	6	3	2	2	3	2	2	1
42	2	6	7	4	3	3	3	7	2	1	4	4	3	2	7	1	5	7	2	5	4	2
43	4	7	2	1	1	7	5	7	5	7	2	4	4	2	6	4	6	7	2	7	6	6
44	5	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	3	2	3	4	1	1	3	2	1	2	1
45	2	3	2	1	2	1	1	3	3	2	3	3	4	1	3	1	1	6	5	4	1	6
46	4	3	3	4	2	4	4	3	5	5	4	6	4	7	7	7	2	4	6	5	3	5
47	5	4	4	7	6	5	6	5	6	3	2	5	6	6	7	2	2	2	3	2	4	5
48	3	4	1	1	1	4	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	5	3	1	1	3	1
49	3	3	2	3	3	2	3	6	2	4	2	4	6	1	4	5	6	1	4	2	5	2
50	4	3	1	2	1	1	2	4	3	2	3	1	3	3	2	1	4	3	3	4	1	1
51	1	1	1	1	2	2	3	1	2	4	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	4	1
52	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	5	4	1	2	2	1	1	2	3	2	1	6
53	4	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	4	1	3	1	2	2	1	1	1	3	2

54	1	2	7	1	2	1	7	3	1	1	2	1	2	2	1	2	5	1	2	3	3	4
55	2	5	4	1	2	5	1	2	3	1	1	1	2	3	1	2	1	3	4	4	6	1
56	5	3	7	2	1	7	1	2	4	2	2	1	2	5	1	7	7	7	7	2	2	2
57	2	4	1	3	2	4	1	1	3	2	1	4	5	1	1	3	2	1	2	1	1	2
58	3	1	6	2	3	4	2	2	1	1	1	3	3	2	4	1	1	4	4	1	4	4
59	2	5	3	3	3	1	1	2	4	1	2	5	3	1	1	2	1	4	3	2	1	3
60	1	1	2	2	1	3	7	5	2	4	5	5	2	5	4	2	1	2	7	7	4	7
61	2	5	1	2	3	4	4	3	3	1	6	6	1	7	2	6	6	5	2	1	7	7
62	1	3	3	5	1	3	4	4	5	1	5	2	3	3	4	5	5	4	2	2	2	3
63	4	7	1	7	7	1	1	7	2	3	5	5	5	6	7	3	1	2	3	2	2	3
64	1	1	3	2	1	4	1	1	1	3	2	3	1	1	1	2	3	1	6	6	1	4
65	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	6	1	2	3	2	2	1	4	6	3	7
66	5	2	4	1	2	1	5	4	2	4	3	3	4	2	1	6	2	1	6	7	6	4
67	1	2	2	1	2	5	1	1	5	3	4	2	4	1	2	1	2	2	6	7	2	5
68	6	2	1	3	6	6	3	5	4	4	3	2	1	2	1	5	2	2	4	7	7	4
69	3	5	3	1	6	3	6	6	3	2	4	1	2	1	6	4	5	4	4	3	5	3
70	6	6	3	3	6	6	3	6	5	5	3	6	1	3	5	3	3	4	2	7	4	2
71	5	3	4	2	2	4	2	3	1	1	3	1	7	1	2	2	2	7	1	3	2	7
72	2	7	5	6	1	5	5	3	3	1	4	1	2	1	3	1	1	7	1	5	1	2

73	5	6	3	7	3	6	1	2	3	3	6	2	3	1	1	2	3	6	4	6	2	1
74	1	1	2	4	1	6	1	4	4	2	1	1	5	7	4	1	6	4	6	5	2	5
75	1	4	7	2	2	4	7	3	6	3	3	4	2	1	2	6	1	4	1	1	3	2
76	1	4	7	1	3	3	4	6	6	3	3	1	1	3	5	4	7	6	2	1	3	3
77	3	5	1	6	1	7	2	1	4	5	3	4	7	6	5	7	5	1	2	4	6	2
78	1	3	4	4	4	3	3	3	7	1	2	1	7	3	7	7	6	2	1	7	3	7
79	2	7	3	1	6	7	3	6	2	3	2	3	4	4	6	7	6	2	6	4	1	2
80	5	2	2	1	6	1	2	6	6	2	5	6	7	7	4	2	2	4	6	5	2	2
81	4	3	5	2	7	6	7	3	3	3	4	1	1	3	2	6	4	5	6	7	2	6
82	1	1	5	1	7	5	2	2	1	2	6	7	7	2	3	7	7	5	5	3	2	3
83	6	2	6	4	7	2	4	7	3	2	2	7	7	6	5	4	2	3	7	7	5	5
84	1	7	7	3	4	3	4	4	1	5	1	7	6	7	1	6	2	3	3	5	3	2
85	2	1	5	3	5	4	1	3	1	3	4	2	5	1	5	3	2	4	1	2	3	5
86	2	1	3	3	1	3	1	4	1	5	5	4	4	3	2	5	4	2	4	5	4	5
87	5	2	1	3	3	4	1	1	2	1	1	5	5	1	4	1	2	2	2	3	1	2
88	5	4	2	2	2	2	1	2	3	5	2	3	4	4	1	4	5	3	1	1	1	2
89	1	5	5	3	3	3	3	2	1	5	5	3	1	5	1	3	2	5	3	4	1	2
90	5	2	3	5	1	4	3	3	2	5	3	2	5	1	2	3	5	5	1	1	3	5
91	5	2	3	3	4	1	2	5	3	2	3	5	4	2	1	5	3	2	5	2	1	1

92	4	4	2	2	1	2	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	1	2	4	5	4	1
93	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	2	3	5	1	5	5	1	2	4	5	4
94	4	2	3	1	1	2	5	3	4	3	1	3	1	1	1	3	2	3	3	3	1	1
95	1	3	1	2	3	5	1	2	2	4	1	5	1	4	5	3	4	1	3	4	4	5
96	4	4	3	4	2	3	5	1	4	4	5	1	3	5	5	4	3	4	2	3	4	1
97	5	2	4	4	4	4	3	2	1	4	4	1	5	4	3	3	1	1	5	1	4	4
98	3	2	3	1	2	5	1	1	4	2	2	4	5	4	1	3	3	5	1	3	2	4
99	5	3	3	2	5	2	5	4	2	4	1	1	1	4	2	2	2	2	4	4	2	3
100	5	4	2	4	5	4	2	2	4	3	2	4	1	2	4	5	3	5	1	2	2	5
101	3	5	5	4	2	3	2	3	3	3	2	1	4	3	5	1	1	4	2	5	1	1
102	3	1	1	1	5	4	3	1	5	4	4	5	3	4	1	4	1	2	3	1	3	4
103	1	2	4	2	1	5	3	4	2	4	4	1	5	2	5	4	3	2	1	4	5	4
104	4	5	1	3	3	1	3	3	1	1	3	2	5	1	3	4	5	2	4	1	4	5
105	5	4	1	7	6	3	3	3	4	7	1	3	5	4	3	5	5	1	6	2	7	5
106	2	5	6	2	2	4	6	3	3	4	5	4	2	5	2	4	1	6	1	5	3	5
107	5	3	4	2	5	7	5	3	5	3	4	6	4	6	2	6	7	2	6	5	5	6
108	6	4	4	3	4	5	6	4	3	3	2	3	2	5	3	7	6	1	4	5	4	5
109	5	4	4	3	6	6	4	7	4	2	7	3	2	2	2	3	2	2	3	5	3	7
110	1	2	2	6	7	4	5	3	2	4	6	2	6	4	2	5	1	2	2	5	6	3

111	3	5	3	5	3	2	7	3	7	1	2	5	4	5	7	4	1	4	5	7	2	4
112	4	2	6	3	6	2	3	5	6	5	6	2	4	7	5	6	4	2	6	6	5	2
113	4	7	5	4	4	2	6	2	3	5	6	3	7	2	2	2	3	7	4	4	3	7
114	1	6	6	3	7	4	2	3	6	5	6	4	2	3	3	2	5	6	4	1	6	5
115	7	3	5	4	2	6	6	3	6	5	5	7	7	6	2	7	6	6	5	4	1	7
116	4	3	5	7	4	2	3	7	3	3	3	2	5	2	7	5	7	6	3	5	2	4
117	3	6	7	3	4	5	7	5	4	7	2	5	7	6	5	7	1	2	7	4	3	4
118	1	1	6	6	6	6	3	3	1	5	7	2	3	4	4	3	7	2	2	4	6	5
119	4	1	7	5	6	7	5	5	5	6	4	6	7	6	3	6	6	7	2	7	5	6
120	2	2	1	3	2	3	6	7	6	3	6	2	2	7	2	2	6	6	3	4	7	1
121	1	4	4	4	4	6	4	3	3	5	7	6	6	3	3	4	3	4	4	1	3	2
122	4	2	2	5	4	6	4	2	3	3	7	3	3	4	7	3	6	4	7	6	6	6
123	4	5	5	7	2	2	7	4	3	7	7	4	7	4	5	3	5	6	7	2	2	7
124	5	2	5	2	3	7	6	7	6	2	6	3	5	3	7	5	3	5	1	4	6	7
125	1	1	3	3	2	5	3	7	4	7	3	4	5	2	5	5	4	5	2	2	3	2
126	6	5	6	5	1	4	5	6	7	7	6	2	4	3	7	2	5	5	3	2	5	7
127	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	1	1	3	3	5	3	4	5	4	1	3
128	3	5	2	1	5	5	2	3	3	4	5	1	2	5	4	2	1	5	5	4	5	4
129	4	1	3	5	3	4	4	4	1	3	4	5	2	1	4	3	3	5	5	3	3	3

130	4	4	4	5	5	5	3	3	2	1	3	3	3	1	4	5	1	5	4	5	5	3
131	2	5	2	4	2	2	4	5	4	2	5	5	2	4	4	4	2	5	5	1	4	2
132	1	3	4	4	1	3	3	5	3	4	2	1	1	3	2	3	3	5	2	3	2	5
133	2	4	1	3	2	2	2	1	5	4	3	3	3	4	1	5	2	3	2	2	3	2
134	5	2	1	3	2	1	2	1	1	3	4	2	1	4	4	3	3	1	5	3	1	4
135	3	5	2	1	4	3	1	4	2	3	5	3	3	4	2	2	4	3	2	3	3	2
136	2	5	4	5	3	2	2	3	2	1	2	1	1	5	5	1	2	5	1	1	2	4
137	5	2	4	4	3	4	5	5	2	4	2	1	5	2	4	3	1	5	2	1	1	3
138	4	1	4	2	2	4	2	2	2	1	5	4	5	1	4	5	2	5	1	2	3	2
139	3	4	2	2	5	1	1	2	2	2	3	4	5	3	3	1	4	1	2	5	3	3
140	5	5	1	4	5	5	5	1	4	2	3	3	4	1	1	3	1	5	3	5	4	3
141	5	1	1	2	3	5	5	4	5	5	3	2	3	3	5	3	2	5	1	3	1	3
142	2	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	1	3	1	2	3	1	5	4	4	3	3
143	2	4	2	1	5	2	5	4	4	1	4	3	4	3	1	2	5	4	2	5	2	2
144	2	5	2	5	1	5	1	3	1	2	1	1	4	5	2	3	4	3	3	3	5	5
145	1	1	2	3	1	4	3	1	5	4	3	2	2	1	3	4	3	2	5	1	2	2
146	1	4	3	5	5	2	4	5	5	5	5	4	2	4	2	3	5	3	3	3	1	2
147	5	6	2	4	2	7	4	2	1	7	5	6	4	4	6	6	6	7	6	7	2	2
148	2	5	6	5	7	6	6	1	3	5	7	5	5	3	3	5	6	5	3	6	7	7

149	1	3	7	6	4	3	7	2	5	4	4	4	2	4	7	7	4	1	3	7	6	3
150	2	3	7	6	3	3	4	1	5	1	2	4	7	3	6	6	6	4	6	6	4	4
151	7	3	6	2	3	2	6	1	2	1	7	4	5	4	6	3	5	5	6	4	2	4
152	5	3	5	2	3	6	2	2	1	6	5	7	4	7	3	2	5	7	7	5	4	2
153	1	3	4	2	5	3	1	4	1	2	5	2	1	5	1	2	4	3	3	4	2	3
154	2	5	2	5	2	1	3	2	3	2	1	4	2	3	1	1	3	5	4	5	4	2
155	1	1	4	2	2	1	4	5	3	2	2	5	3	5	5	4	2	4	3	5	1	5
156	2	2	3	1	5	3	5	1	3	5	5	4	2	2	5	1	1	1	3	3	5	5
157	3	1	5	2	2	5	2	1	2	4	5	3	1	5	4	2	3	2	3	3	5	2
158	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	5	1	5	1	2	4	5	4	2	2	3	5
159	4	4	1	3	5	3	2	1	2	1	2	1	2	3	5	2	3	5	2	3	4	2
160	4	1	5	1	1	1	2	2	5	1	5	3	4	4	5	4	2	5	3	5	2	3
161	5	4	4	3	4	3	5	1	4	3	1	2	2	1	3	4	1	2	3	3	1	5
162	2	3	4	2	4	4	4	5	3	4	1	3	3	4	3	5	4	4	3	1	4	2
163	2	4	1	5	4	3	2	3	4	3	4	3	5	4	5	2	3	3	2	1	5	5
164	3	3	1	5	1	2	2	4	2	1	4	3	4	4	1	5	5	3	1	4	1	1
165	5	4	1	1	1	2	5	2	5	3	1	3	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1
166	2	4	5	4	3	1	4	1	1	1	1	2	5	5	5	3	4	5	5	2	4	2
167	1	2	3	4	5	4	5	2	2	4	4	4	1	2	1	2	1	1	3	3	3	4

168	5	3	1	5	4	1	5	2	5	3	1	4	3	4	5	1	5	2	3	4	2	4
169	3	2	1	2	5	5	5	1	2	4	5	1	3	3	5	3	5	2	1	4	2	4
170	5	6	5	5	5	5	5	6	2	5	7	4	3	7	2	4	2	3	4	7	3	6
171	2	4	2	6	6	2	4	5	2	4	4	2	5	5	6	5	5	3	5	5	1	1
172	4	7	3	4	4	4	3	1	3	3	6	1	2	3	2	3	1	4	6	3	1	1
173	3	4	3	3	4	2	5	4	3	4	3	4	7	3	2	1	6	3	1	7	2	1
174	3	6	2	6	3	3	5	6	5	3	5	3	2	6	3	3	7	4	1	1	3	1
175	5	5	1	5	3	4	4	5	2	4	5	3	3	4	3	3	3	4	2	3	5	1
176	5	2	1	4	3	3	3	2	4	3	2	1	5	4	5	4	4	4	3	2	1	5
177	5	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	3	5	4	4	4	4	2	2	1	5	3
178	5	5	1	4	1	2	2	1	2	5	3	4	4	4	5	5	3	4	1	2	5	4
179	3	3	5	3	4	2	2	2	5	1	2	1	4	4	1	2	2	2	5	3	5	1
180	4	2	2	2	1	1	3	1	3	1	1	3	5	4	2	4	2	3	2	3	5	4
181	4	5	3	4	2	4	1	1	1	4	1	1	5	3	3	2	2	4	1	3	4	3
182	1	4	2	4	4	4	3	3	3	3	5	1	4	1	4	5	5	2	5	5	2	4
183	5	2	3	5	1	5	2	2	5	2	2	4	4	2	5	2	4	5	3	4	5	2
184	5	3	4	3	3	1	3	4	5	2	3	2	1	4	5	2	1	2	1	4	1	2
185	1	1	4	2	2	4	4	5	5	1	3	3	5	5	5	4	5	1	4	1	4	4
186	3	2	1	1	2	3	2	4	2	5	4	1	3	1	1	3	4	1	1	4	3	1

187	1	4	5	4	1	5	5	2	1	1	2	2	1	5	4	1	4	4	5	2	5	5
188	4	5	5	2	1	2	4	4	4	5	1	4	5	1	4	2	5	1	3	2	3	2
189	3	3	1	1	5	1	1	5	5	4	4	5	2	4	4	5	5	2	3	1	2	3
190	5	2	4	2	4	1	1	1	4	1	2	2	5	2	2	2	2	3	1	3	5	1
191	3	3	2	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	2	4	5	3	1	1	3	1
192	3	4	1	5	4	5	3	4	3	5	1	1	1	1	4	5	4	2	5	5	3	3
193	1	1	4	3	3	2	3	4	1	4	1	3	4	4	2	4	3	1	2	4	2	3
194	3	4	2	1	4	4	1	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2	1	2	3	2
195	1	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	4	2	4	2	4	1	2	1	1	3	2
196	1	4	3	1	4	3	4	3	4	4	3	3	2	1	2	3	2	4	1	2	1	4
197	2	3	4	1	4	1	4	3	2	4	2	1	1	1	1	4	1	1	3	4	1	3
198	3	3	2	4	2	2	1	1	1	1	2	1	4	4	3	3	4	1	2	1	1	2
199	3	3	4	4	1	2	4	4	4	2	4	3	2	3	2	1	1	4	1	2	4	2
200	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	2	1	3	3	2	2	2	1	1	4	4	4
201	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	3	1	1	2	4	3	2	1	3	3	2	2
202	4	3	3	4	3	3	1	4	3	2	2	4	1	2	4	1	1	1	2	1	4	3
203	1	3	1	1	2	3	4	1	1	4	1	3	4	2	3	1	4	3	2	3	4	1
204	3	2	3	2	2	2	2	4	1	1	3	3	1	4	4	4	3	1	3	3	4	1
205	4	1	2	2	4	4	3	2	4	3	3	1	3	4	2	3	4	2	3	1	3	1

206	3	1	2	1	3	1	1	3	4	3	2	3	1	4	3	2	1	4	4	3	4	3
207	2	3	1	2	2	4	2	1	4	1	1	3	2	1	2	2	1	2	1	3	4	3
208	7	3	5	4	1	3	6	6	4	3	1	5	7	2	7	5	2	2	5	2	3	1
209	5	3	4	5	7	7	2	2	2	1	3	2	4	1	2	3	4	5	5	4	4	3
210	3	5	4	3	2	1	2	5	3	1	3	3	1	5	5	1	3	2	3	5	4	1
211	5	4	3	5	5	5	4	2	3	4	3	3	5	2	1	4	4	3	2	3	4	4
212	1	1	5	4	3	2	1	4	1	5	5	2	3	4	3	2	3	3	1	2	2	4
213	4	4	5	5	3	5	5	2	3	5	3	1	3	2	4	1	4	5	1	1	3	2
214	2	2	3	3	5	1	5	5	2	5	3	1	5	2	4	5	2	4	4	1	4	4
215	1	5	3	2	2	3	3	2	5	1	3	2	2	5	1	2	3	5	1	5	3	5
216	2	3	2	4	4	5	2	2	5	1	5	3	1	4	2	1	3	3	3	3	5	3
217	2	2	1	2	3	1	2	5	3	1	4	4	2	3	5	2	1	4	5	5	4	4
218	2	4	2	1	3	3	3	5	3	4	2	3	4	2	1	1	1	3	3	1	5	2
219	5	4	2	3	5	2	4	3	2	1	2	3	3	2	5	5	4	3	2	3	2	4
220	1	2	2	5	5	5	2	1	1	5	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	4
221	1	5	4	1	5	3	5	1	4	5	1	1	5	2	3	4	1	3	3	5	1	3
222	5	1	2	1	5	5	2	1	2	2	4	2	4	2	3	5	5	2	3	1	2	2
223	4	4	4	3	2	1	1	3	5	3	2	5	2	3	5	1	4	1	1	3	5	3
224	5	2	3	1	4	5	1	2	5	2	5	5	5	3	2	4	1	3	4	2	5	5

225	3	5	5	3	4	1	4	1	5	2	2	3	5	1	5	2	4	4	4	1	4	1
226	4	2	5	4	1	5	4	5	5	3	4	1	2	4	4	1	4	4	2	2	5	3
227	2	1	5	4	5	3	3	2	2	2	5	1	1	3	4	2	1	3	5	2	3	3
228	5	1	1	2	1	3	4	1	5	5	3	3	4	5	1	2	5	2	3	2	5	3
229	2	4	1	3	5	1	3	1	1	3	2	3	3	4	3	3	1	2	4	5	2	5
230	2	2	4	2	4	5	1	5	4	3	4	2	1	5	1	3	5	2	5	3	5	2
231	2	3	4	2	6	2	1	4	3	7	1	4	6	3	6	4	6	3	4	3	1	5
232	3	3	3	2	4	6	3	7	2	1	7	6	7	2	1	1	1	7	3	7	6	4
233	1	4	7	5	1	4	5	1	1	6	1	7	5	2	3	7	4	2	1	3	1	7
234	5	3	7	5	4	1	5	6	4	7	5	6	7	1	6	5	7	2	5	1	5	1
235	1	4	4	7	3	4	4	3	3	2	1	1	6	7	4	1	3	1	3	5	7	1
236	7	3	7	5	1	1	5	5	2	6	1	5	6	7	7	5	3	7	7	7	1	7
237	4	4	4	6	4	7	1	6	6	1	7	4	3	2	2	7	1	6	3	7	3	6
238	1	2	4	4	7	3	3	5	5	5	1	3	2	2	3	4	6	5	2	4	6	5
239	1	6	1	6	6	7	6	3	1	2	1	2	1	2	3	1	4	5	5	3	3	5
240	5	7	3	4	6	7	7	3	2	2	7	7	3	4	3	4	4	5	4	5	7	4
241	7	5	5	2	4	6	3	4	5	6	4	5	6	5	4	7	3	3	3	7	4	2
242	5	4	1	5	3	7	4	5	5	3	4	2	7	2	6	3	5	5	3	7	6	6
243	1	1	7	3	3	7	6	7	2	6	3	5	7	5	1	2	2	7	4	1	4	4

244	5	6	3	7	7	2	3	6	3	1	4	3	5	4	3	3	3	5	6	4	2	5
245	1	2	3	4	3	4	7	3	4	5	7	4	4	7	7	4	4	7	7	6	5	6
246	5	7	2	6	5	3	2	4	2	1	5	6	7	6	4	2	6	6	7	7	4	1
247	1	6	3	1	4	7	1	3	7	3	4	2	6	2	2	4	2	7	7	4	2	2
248	3	6	6	7	3	4	2	6	7	6	2	7	6	4	1	2	7	4	1	3	2	2
249	2	5	1	5	2	5	4	4	4	5	5	2	5	1	4	3	5	1	3	5	4	1
250	4	5	4	2	5	1	1	2	3	3	5	2	1	1	4	2	5	2	4	4	2	1
251	1	5	4	5	4	2	5	2	4	4	3	3	1	3	4	3	1	5	2	5	4	1
252	1	2	2	1	2	3	5	5	5	4	3	2	3	3	2	5	1	3	4	4	1	3
253	4	3	1	5	4	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	4	4	4	5	5	1	5
254	3	3	1	5	2	3	2	2	4	3	4	4	4	1	5	3	1	5	3	3	4	2
255	4	5	4	2	4	3	1	4	5	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	2
256	4	2	5	4	2	1	1	5	5	5	2	1	4	1	3	4	2	1	5	5	5	3
257	5	4	5	4	4	2	5	1	1	5	1	4	1	2	1	2	3	4	3	3	3	4
258	1	4	5	2	1	1	5	2	5	2	4	3	5	1	3	1	2	1	2	2	5	3
259	1	2	1	2	4	5	4	1	2	1	2	5	2	2	5	2	5	3	3	5	5	1
260	3	2	5	1	1	2	2	5	3	2	5	3	5	5	2	3	5	2	2	1	5	3
261	1	5	1	4	2	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	2	3	3	1	3
262	4	1	5	4	1	1	4	1	5	2	1	5	1	4	3	5	2	5	4	5	3	2

263	5	4	4	1	5	1	1	1	1	1	4	4	1	5	2	1	3	5	5	3	1	5
264	4	5	3	4	1	2	2	5	3	2	5	5	2	2	1	4	3	4	3	5	1	1
265	5	5	4	1	3	5	2	1	1	4	4	3	4	2	4	3	5	2	2	3	1	5
266	2	2	3	4	5	2	3	5	1	3	5	5	1	2	1	4	1	1	1	1	1	5
267	1	4	2	4	2	4	4	4	1	2	3	1	1	3	2	2	1	2	2	2	3	1
268	3	4	3	5	1	5	1	2	2	1	5	4	5	4	2	5	4	5	3	2	2	5
269	5	1	5	2	4	5	5	1	3	2	4	5	1	4	2	2	1	4	2	4	5	5
270	1	3	1	4	1	1	2	5	3	2	1	1	3	1	2	2	4	4	3	2	4	3
271	4	1	5	5	2	5	2	1	4	5	2	4	4	1	3	5	5	5	4	3	2	4
272	1	4	2	2	1	2	2	2	4	3	5	2	3	3	1	2	3	1	2	4	5	4
273	3	4	5	5	4	2	3	5	4	1	2	2	3	4	3	4	4	5	2	2	4	4
274	5	4	1	4	1	4	1	5	2	1	3	3	5	3	4	1	1	4	2	3	3	1
275	2	2	1	3	3	4	2	2	2	3	2	4	5	5	1	3	5	1	1	2	1	3
276	4	1	1	3	2	2	3	3	1	1	2	4	4	4	2	4	5	1	5	4	4	5
277	4	5	3	2	1	4	1	4	3	3	3	5	3	2	3	5	2	2	1	4	3	3
278	1	1	5	2	2	3	1	4	2	5	2	5	1	3	2	2	3	1	4	3	5	2
279	5	1	4	3	4	4	2	4	5	5	5	3	1	1	2	3	1	4	2	2	1	5

V2: GRADO DE SATISFACCION

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	3	1
1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	1	1	1	2	1
2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1
2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	3
1	3	1	1	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	1	2	1
4	2	3	1	3	2	2	5	3	4	1	1	1	1	3	3	3	4	1	1	3	3
3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2
2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	1	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3
3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3
3	1	4	1	6	1	1	2	1	7	2	1	7	1	1	1	1	1	4	1	1	2
4	3	7	3	7	4	1	7	1	2	7	4	3	2	3	4	4	7	1	5	4	6
5	5	4	4	2	3	6	1	1	1	1	1	7	6	7	2	2	3	1	3	6	2
5	3	2	2	6	3	1	6	1	4	1	7	4	5	4	7	4	2	1	5	6	1
5	6	2	3	3	4	4	1	1	7	5	4	1	2	1	1	6	2	1	4	1	1
3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	1	1	1	2	2	3
1	1	5	1	2	1	2	4	6	3	6	4	3	1	5	7	7	5	4	1	2	3

1	1	1	7	3	2	4	3	7	3	6	1	1	1	5	4	6	2	5	6	5	4
7	7	2	1	1	1	1	6	2	4	1	3	4	2	4	1	1	3	4	3	4	3
5	6	2	5	3	6	1	7	4	6	5	3	1	5	4	3	1	7	7	7	4	2
3	5	6	2	6	2	1	6	3	5	4	4	3	2	1	1	6	7	1	6	2	1
2	1	1	4	5	6	4	4	2	4	3	1	3	5	1	3	6	4	1	3	5	4
6	1	6	3	3	4	5	2	1	2	1	5	1	7	3	2	6	2	4	1	1	3
4	7	1	5	4	5	4	5	2	5	4	4	3	3	3	5	2	3	1	4	1	4
5	4	4	5	5	1	1	5	1	2	6	5	4	4	7	2	5	2	5	1	3	1
5	5	2	7	4	2	2	3	2	1	3	4	5	1	1	3	1	5	4	6	4	1
4	3	2	6	3	1	1	3	4	5	3	5	2	4	7	5	4	4	4	1	7	2
3	5	1	4	2	3	4	2	1	2	3	3	1	2	7	3	6	3	5	5	4	6
3	1	6	5	4	2	3	4	5	1	5	2	1	5	3	2	3	6	7	5	4	1
2	2	7	7	7	5	6	3	1	2	3	2	1	2	4	1	3	1	2	1	6	6
6	1	4	4	1	3	4	5	7	5	2	6	2	3	1	4	2	1	1	5	4	4
7	1	1	7	4	6	5	1	2	2	6	6	3	1	3	4	5	4	4	3	3	7
4	7	3	2	2	5	2	2	4	3	3	1	2	4	3	2	3	3	2	5	1	2
1	1	5	1	6	5	3	5	7	3	1	2	7	6	6	5	5	1	4	6	5	2
5	2	1	1	1	7	4	5	2	6	4	2	6	6	2	7	6	5	7	5	2	4
1	4	4	5	1	6	4	1	6	7	2	1	1	4	7	2	3	2	2	3	7	6

4	7	5	7	6	5	6	2	7	2	5	1	4	1	2	1	2	5	7	5	2	1
1	2	3	2	1	5	5	1	5	7	2	5	2	6	5	1	4	4	6	6	1	1
4	3	7	1	2	1	1	4	4	6	4	2	4	5	3	1	2	6	5	5	7	5
6	1	1	4	2	5	4	1	6	3	5	2	3	1	2	6	3	5	6	2	1	3
4	3	5	1	6	5	2	2	3	1	2	7	1	4	4	1	3	6	5	6	3	6
5	4	4	5	1	6	3	1	1	6	4	4	5	6	5	1	1	6	6	2	4	7
3	4	6	5	6	2	1	2	5	3	2	2	1	6	2	7	3	5	3	1	5	2
2	1	5	6	5	5	4	2	2	3	3	5	1	1	7	4	7	2	1	2	2	3
7	1	2	7	2	2	5	4	5	1	1	1	1	5	4	2	6	1	1	2	1	7
2	2	5	7	3	5	2	1	3	1	2	1	2	2	4	3	4	2	1	5	3	4
5	1	6	2	2	3	2	5	7	4	6	3	2	1	2	4	4	3	1	5	1	1
2	4	6	1	1	2	4	6	2	1	5	6	3	5	4	6	1	3	5	4	3	1
3	1	1	5	4	3	2	3	7	2	4	6	4	5	7	1	5	3	2	1	6	5
5	6	2	1	1	4	3	3	1	3	5	5	4	5	4	3	1	1	4	5	3	3
4	4	6	4	5	3	3	2	1	4	5	3	2	6	1	2	3	4	4	5	2	7
1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	1	1	4	3	2	3	2	2	3
7	5	2	1	1	3	2	3	1	2	3	1	7	2	2	4	4	3	7	3	3	1
1	3	1	3	2	2	3	1	3	1	3	2	1	4	2	1	2	2	2	4	2	3
3	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	5	3	3

2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	6	2	2	2	3	1	2	2	2	3
3	4	1	4	1	2	5	6	7	3	6	5	5	5	5	1	3	1	5	7	1	1
3	6	5	5	5	2	2	3	2	6	2	1	2	1	3	3	4	2	1	7	3	6
2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2
2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	7	2	2	2	3	2	2	3
3	6	2	2	3	2	2	2	2	2	3	6	1	4	1	3	2	3	3	2	2	1
7	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	5	3	6	2	2	2	3	3
3	5	1	1	5	6	7	6	3	6	2	3	4	2	5	2	1	2	7	2	6	1
3	2	4	6	2	1	4	1	1	6	3	1	1	2	1	3	2	2	3	3	1	4
1	1	1	5	2	1	3	1	2	1	2	3	4	6	2	7	6	1	2	3	2	6
2	2	2	1	5	2	6	2	3	2	2	3	3	6	1	7	7	6	1	7	4	6
1	2	1	6	7	1	1	2	6	5	5	5	2	5	6	2	2	2	2	4	5	7
7	1	1	7	4	4	4	6	5	4	2	3	4	3	5	4	2	6	6	2	4	6
7	3	1	4	3	2	3	4	4	2	2	6	2	2	1	1	5	7	1	5	6	6
2	1	6	7	4	1	4	4	3	2	2	1	6	3	1	2	5	4	6	7	2	4
3	6	4	1	2	3	3	6	3	2	5	5	6	1	3	2	6	4	1	1	5	3
4	4	4	5	2	2	2	7	6	5	2	5	2	2	7	2	2	4	1	4	3	4
1	3	4	3	2	1	1	4	2	2	1	2	4	1	1	1	1	2	6	1	4	6
5	5	6	4	1	5	1	6	7	1	1	5	3	1	2	3	7	6	4	2	4	1

1	2	2	2	2	5	2	6	2	5	5	3	3	1	1	4	6	2	2	6	6	3
7	5	2	4	2	2	5	1	3	2	3	5	2	6	2	3	6	7	6	6	4	2
6	6	2	2	3	4	5	3	5	2	6	4	3	2	2	2	2	3	3	6	1	3
6	2	6	4	6	5	3	3	5	6	2	6	3	5	3	2	6	3	4	2	1	4
1	2	1	2	1	4	7	6	2	4	4	3	3	2	5	7	2	1	5	3	5	2
2	6	2	5	2	6	6	6	1	5	5	5	5	3	5	3	4	1	4	4	2	3
4	6	5	6	1	2	2	1	5	2	5	4	4	4	3	1	5	3	3	2	2	2
1	3	4	4	4	5	6	2	2	2	2	6	4	6	5	4	1	2	2	4	4	2
6	5	5	4	6	2	2	2	4	3	5	3	5	2	5	2	4	6	3	3	2	5
6	7	6	5	1	3	5	2	6	3	5	2	2	3	6	6	6	2	5	4	2	6
7	5	2	3	2	3	2	4	2	2	5	4	6	2	2	3	2	3	1	2	3	5
4	2	1	1	2	5	1	3	4	2	4	5	3	1	1	1	3	3	3	4	5	5
1	2	4	2	4	4	2	1	1	1	1	5	3	1	1	1	3	1	5	3	5	2
3	3	1	2	4	2	4	4	1	5	1	1	1	5	5	2	2	5	5	5	4	3
4	2	5	1	3	3	5	4	2	2	1	2	2	2	4	5	3	4	3	4	2	2
1	2	4	2	4	1	4	1	1	1	2	1	2	2	2	3	4	2	4	1	5	5
4	2	5	5	2	3	1	4	5	1	5	4	2	1	4	5	2	4	4	5	1	2
3	5	1	2	1	4	2	2	5	5	4	3	2	2	1	1	2	4	2	3	4	3
2	3	2	1	4	5	2	4	1	5	4	3	4	4	2	1	5	1	1	4	5	2

2	1	2	4	4	2	5	1	5	5	1	1	3	3	1	5	1	5	1	4	1	2
5	5	5	4	1	4	3	2	1	3	4	1	1	2	3	1	4	1	4	3	3	5
2	3	4	1	1	4	3	4	2	1	5	1	1	4	3	2	5	3	2	1	3	4
4	5	1	1	3	1	1	2	5	4	3	5	2	3	5	3	2	4	4	3	2	4
5	1	3	1	5	4	3	5	3	1	1	3	4	2	1	2	3	5	1	3	3	3
4	3	1	1	5	3	3	4	2	5	3	1	5	4	3	3	1	4	1	2	5	2
3	1	5	4	1	3	5	2	2	2	1	1	1	1	4	2	4	5	2	4	5	4
5	4	2	3	3	2	2	1	2	2	3	5	4	5	5	3	2	1	3	1	1	1
5	3	1	2	5	4	4	3	3	2	5	1	3	5	5	1	2	5	4	4	2	1
4	3	4	2	2	2	2	5	3	4	2	4	4	2	1	5	5	2	4	3	3	4
3	4	4	2	4	3	1	1	3	2	4	3	3	2	1	1	5	2	5	1	2	2
3	1	4	3	3	3	2	5	5	4	2	1	5	1	3	4	1	4	2	5	4	3
6	6	5	4	6	3	2	3	5	2	4	2	1	3	2	4	5	1	4	5	3	3
5	5	3	4	7	5	2	2	5	3	7	5	5	2	2	4	4	5	1	1	1	6
2	3	6	3	6	6	6	4	3	5	4	2	5	2	7	7	7	1	3	3	7	6
7	3	5	5	3	5	2	2	7	6	7	2	2	1	4	6	1	4	1	2	1	5
5	4	4	7	2	4	5	3	3	6	5	3	7	5	7	3	1	2	4	5	2	6
1	1	7	6	6	3	5	1	3	4	6	1	2	5	5	2	3	5	7	4	2	5
6	7	2	2	1	4	2	1	5	6	4	4	4	3	3	7	3	2	1	4	2	6

4	1	3	5	4	6	1	4	3	4	1	3	6	5	3	7	6	7	6	1	6	7
6	2	6	6	7	1	6	2	2	6	5	1	3	4	2	5	6	7	3	3	7	6
2	6	3	4	4	2	6	7	4	3	6	3	1	4	1	2	2	2	5	3	7	4
2	5	7	6	4	2	3	4	4	2	2	1	3	4	2	7	1	4	4	5	2	4
1	6	5	1	2	3	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	1	1	6	7	4	5
6	4	4	6	3	2	2	4	5	5	3	3	4	1	2	7	2	7	4	2	3	4
4	1	7	2	3	1	1	4	4	1	1	4	1	2	1	2	1	1	1	7	1	1
2	3	4	2	5	1	1	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	2
1	2	1	2	4	1	4	3	1	2	1	2	4	1	1	3	4	3	1	1	2	3
1	3	4	1	2	1	4	1	1	4	3	2	2	1	3	2	1	2	1	1	4	1
3	6	3	5	3	1	1	2	3	3	2	1	3	3	2	1	2	1	3	3	2	1
1	1	4	6	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	4	4	3	2	3	1	2
1	5	6	2	4	1	4	2	2	1	1	5	2	5	6	2	1	4	3	2	6	2
6	5	5	1	2	2	7	2	2	3	1	1	1	2	4	4	3	2	1	2	3	1
5	7	5	1	3	1	3	2	3	1	1	6	3	3	4	4	2	3	1	1	2	1
2	1	1	5	4	4	5	4	3	2	4	2	1	1	4	2	4	2	2	3	3	1
3	2	5	1	4	2	3	1	1	3	3	1	2	5	3	5	3	5	1	3	5	3
3	3	4	2	3	5	4	2	4	5	3	2	5	1	5	4	2	4	2	4	5	2
3	4	3	1	2	3	3	4	2	5	2	4	2	2	4	3	4	1	4	5	5	5

1	1	2	3	3	4	4	4	3	4	5	2	2	5	3	4	1	1	4	2	3	2
5	5	3	3	5	2	5	4	1	1	5	3	1	4	5	1	2	5	1	2	4	3
2	5	5	1	5	3	5	3	2	2	2	4	4	3	5	2	2	2	4	2	5	5
5	2	1	5	4	5	5	2	1	3	4	1	2	2	5	5	1	1	1	4	1	5
3	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	3	3	1	1	1	2	5	3	5	3	5
1	5	2	5	5	1	5	2	2	4	4	3	1	1	4	3	4	1	5	1	5	4
3	2	1	3	1	3	3	5	3	2	4	4	2	1	5	4	3	4	4	4	5	3
4	1	3	1	2	5	3	1	5	3	2	5	3	4	4	2	5	5	3	3	5	1
3	3	3	5	4	1	3	4	3	5	2	2	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3
2	1	1	4	1	2	2	3	3	3	1	1	4	4	3	2	5	1	1	2	5	3
4	2	1	5	3	4	5	5	4	4	2	1	3	2	4	2	2	2	1	5	4	5
2	4	5	2	5	5	3	5	3	3	4	2	1	4	4	4	4	4	5	1	3	5
1	3	5	2	4	1	3	1	1	4	1	2	3	3	5	5	5	5	1	4	1	5
1	2	2	1	4	3	5	2	1	1	1	5	3	5	5	5	3	1	3	4	5	4
2	2	1	1	3	3	2	1	1	5	5	3	4	2	2	1	1	1	1	2	1	1
5	5	4	2	1	2	1	3	5	3	4	1	4	1	3	5	4	5	3	2	1	3
7	1	6	7	3	5	4	3	3	1	7	1	4	2	5	6	3	7	1	7	2	1
3	2	7	7	6	4	2	6	6	6	5	6	7	6	3	5	4	7	2	6	3	6
2	2	3	1	1	7	2	2	5	2	7	4	4	2	5	2	1	5	3	2	1	2

3	5	5	3	4	1	3	3	4	3	4	7	6	2	7	5	2	1	1	7	1	5
2	4	7	7	7	4	4	6	5	6	6	3	1	1	1	2	2	4	2	2	6	7
1	3	6	5	6	6	3	5	7	2	1	1	5	5	3	7	6	7	3	6	1	6
5	2	4	2	3	2	5	3	2	5	5	2	4	1	5	3	5	1	4	2	1	1
5	5	1	3	2	4	4	1	5	5	1	2	1	2	2	5	4	3	1	3	5	2
5	4	1	3	3	4	3	1	2	3	4	2	1	1	2	5	2	5	1	2	2	3
1	4	1	3	4	3	5	3	4	2	2	3	4	5	1	5	2	1	2	5	5	2
1	1	5	1	4	3	5	5	1	3	4	5	2	4	2	2	1	5	3	4	1	3
4	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	5	1	1	3	4	2	4	5	5	3	1
4	5	5	5	2	1	2	1	1	5	3	4	2	5	1	4	4	2	4	5	2	2
3	2	3	2	4	5	1	2	4	2	5	2	2	3	4	4	2	3	2	3	3	2
1	1	4	3	3	4	3	4	5	5	1	5	5	4	1	1	2	4	3	2	4	3
3	2	4	1	3	5	2	1	1	5	3	5	3	3	1	2	3	5	3	5	2	5
2	2	4	5	2	4	3	4	1	1	3	5	4	3	3	5	3	2	5	5	2	5
5	3	2	4	2	3	4	5	1	5	1	1	4	5	5	1	5	5	3	2	4	2
1	2	2	3	5	4	1	1	2	2	4	2	5	5	5	4	2	3	4	5	3	1
4	2	2	3	5	2	4	5	1	2	4	4	1	1	2	4	3	1	3	2	4	1
4	5	1	1	2	5	2	1	2	5	5	2	1	5	2	4	2	5	4	4	3	5
5	5	3	5	5	5	2	2	3	3	5	4	4	5	1	4	4	4	2	4	2	3

5	3	5	5	3	1	5	3	3	5	5	3	2	4	4	1	5	4	5	3	5	5
5	6	5	6	2	3	6	2	7	3	4	6	4	7	4	1	3	5	3	5	6	2
1	3	6	3	5	7	2	2	3	7	5	2	4	4	5	6	6	7	6	5	5	6
1	4	1	5	3	2	3	4	3	2	4	5	2	7	7	1	3	5	6	2	6	1
7	5	7	5	2	4	1	2	7	5	6	5	1	2	7	5	5	6	3	7	4	7
5	2	6	7	2	7	7	7	1	4	2	5	2	4	3	5	6	7	7	6	1	7
2	3	4	3	4	5	4	3	3	5	2	2	3	5	1	2	1	2	3	1	2	2
3	5	3	1	5	1	4	2	1	5	3	2	2	5	1	3	1	5	3	1	1	4
4	3	4	5	4	5	5	1	2	5	2	5	5	1	2	4	3	2	1	4	3	4
3	5	1	2	4	1	1	2	5	2	1	1	2	4	4	3	1	5	5	3	2	5
2	2	4	1	5	4	5	1	4	2	4	1	1	3	4	3	1	2	2	5	2	1
1	2	4	2	1	5	4	5	2	2	5	3	5	4	1	1	1	2	4	1	4	4
3	4	2	2	4	5	2	4	3	5	5	5	1	2	3	1	5	4	1	2	2	1
3	1	1	4	2	3	1	1	5	1	1	1	5	3	1	3	2	5	1	4	1	4
2	2	3	2	2	3	2	5	1	4	3	5	2	1	3	2	1	1	3	4	3	4
4	3	5	1	2	3	1	5	3	2	2	4	5	3	2	5	2	2	5	3	5	3
4	1	3	2	5	3	4	3	3	5	1	3	4	1	3	1	2	1	1	2	2	4
1	2	1	4	4	3	1	1	1	5	3	3	5	4	4	2	4	2	5	2	1	2
2	3	5	1	2	4	4	4	3	2	4	1	3	2	5	1	5	2	5	2	4	4

4	5	5	4	3	1	1	2	5	3	1	3	3	2	2	5	4	1	3	4	2	1
5	1	4	3	5	3	4	3	5	1	4	2	4	3	2	3	2	3	1	4	4	3
4	4	4	5	3	2	5	2	4	2	2	4	4	4	4	4	1	3	5	3	2	4
2	5	3	3	4	1	5	2	4	3	3	2	5	3	3	1	3	3	3	2	2	1
2	4	2	1	4	5	3	1	5	1	2	1	3	2	3	4	4	2	4	3	3	5
3	1	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	2	4	2	1	4	2	1	3	2
2	4	4	4	1	3	2	4	2	4	1	4	1	3	4	3	4	2	2	3	3	4
2	3	1	1	2	4	2	2	2	1	3	1	4	4	1	3	4	4	2	1	1	3
3	1	2	4	3	3	4	2	1	3	1	4	2	4	4	1	3	3	4	2	3	1
4	3	2	2	2	4	1	4	1	2	2	2	3	3	4	4	1	1	3	2	2	2
1	3	2	1	3	2	3	1	4	3	1	1	4	4	4	1	2	2	3	3	3	2
1	1	2	4	1	2	2	2	1	1	1	3	4	4	1	3	4	1	2	2	1	2
1	2	1	2	4	3	1	3	3	2	3	4	2	4	1	2	3	4	3	4	2	3
3	3	3	1	2	4	1	2	2	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	2	2	3
3	1	3	1	1	4	2	2	2	4	1	3	2	4	3	4	4	2	2	4	3	4
3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	1	3	4	3	3	4	3	2	4	1	3	1
3	3	1	2	2	2	1	2	3	4	3	3	1	4	1	4	3	2	2	2	4	3
2	3	1	4	2	4	1	2	4	1	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	3	3
3	3	2	1	3	3	3	1	1	4	2	2	4	3	3	1	1	1	3	1	1	4

4	1	2	1	4	3	1	1	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1
7	6	2	5	5	5	7	5	2	1	4	6	6	6	5	4	3	4	4	1	3	6
4	7	7	2	2	5	2	5	1	1	2	4	6	2	5	5	5	3	2	4	4	7
2	3	2	5	2	5	1	2	3	4	2	2	5	3	5	4	4	4	1	2	4	4
3	5	3	5	5	4	5	4	5	1	4	3	4	5	2	3	4	5	5	3	2	2
3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3	5	2	3	5	3	5	3	2	4	1	1
5	5	1	3	1	4	5	4	3	3	2	5	1	1	4	3	4	1	1	2	4	1
4	1	3	4	4	5	5	2	2	1	4	3	4	2	3	3	3	4	5	2	2	2
3	3	1	5	3	2	4	2	2	1	4	5	3	4	2	3	3	3	5	5	2	4
2	5	5	1	3	4	2	5	5	2	5	5	3	3	4	3	4	4	3	5	4	2
1	2	4	1	3	2	2	4	3	4	2	2	3	3	3	5	2	4	2	1	2	4
3	1	5	2	5	2	2	1	1	1	5	5	3	4	3	4	2	4	5	1	3	1
1	2	4	5	4	3	1	1	1	5	5	1	1	2	4	5	1	2	4	1	1	3
2	3	1	1	5	4	1	3	3	1	3	4	3	2	3	3	2	4	4	2	5	1
5	5	3	4	4	1	3	5	5	4	5	2	3	1	1	1	3	4	4	5	3	4
3	2	4	1	1	4	1	1	4	1	4	4	4	1	3	1	5	2	5	5	5	5
5	2	5	2	4	3	3	5	4	4	2	4	2	2	5	1	5	3	2	1	2	4
4	2	5	1	2	5	1	1	5	1	5	1	1	3	5	4	5	3	3	3	3	4
4	5	1	1	1	5	2	5	1	4	2	2	4	4	1	3	4	5	2	3	3	5

1	4	5	1	2	1	2	4	5	4	2	3	4	1	1	2	1	2	1	1	3	5
1	4	2	5	1	1	3	4	5	2	2	1	1	5	4	2	1	2	3	1	2	3
4	2	5	3	3	4	5	1	1	1	3	1	2	5	1	5	1	3	5	2	4	2
1	4	5	2	4	2	5	2	5	5	5	1	5	5	2	5	4	2	4	2	2	4
5	4	3	4	5	4	3	5	2	3	4	3	1	5	1	1	5	1	1	3	1	3
1	6	1	6	3	4	3	1	4	3	2	2	1	3	2	3	3	5	1	4	2	1
1	5	4	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	4	1	2	1	2	1	3	1	4
4	5	3	7	4	4	1	4	5	2	3	2	2	1	5	3	1	2	2	4	3	3
4	2	1	7	6	5	6	2	1	6	5	4	1	1	1	7	1	2	2	7	2	1
1	2	1	4	1	2	2	1	1	5	2	5	1	2	6	2	6	3	5	3	1	1
2	4	4	5	1	1	1	1	3	2	2	5	1	6	2	3	1	2	1	1	1	6
6	1	1	3	6	1	1	5	1	2	1	2	4	1	1	1	1	2	3	1	4	1
2	5	5	5	5	5	5	6	4	3	1	4	1	1	3	1	1	1	2	1	6	1
1	5	4	1	2	6	2	6	4	2	7	7	7	6	3	4	5	5	3	7	7	7
6	1	7	3	1	3	4	3	5	4	7	2	3	7	7	3	2	2	4	5	4	3
4	1	3	4	2	4	1	4	3	2	6	7	1	4	4	6	6	6	2	6	4	1
1	1	3	1	3	2	1	5	5	1	2	3	1	1	2	4	6	5	5	3	7	2
3	1	3	3	1	4	4	2	1	4	7	1	2	4	1	5	6	4	7	3	6	7
4	6	5	2	3	1	2	7	5	1	1	7	2	1	4	5	4	2	2	1	3	7

3	2	5	5	1	3	3	1	5	6	1	2	7	3	2	2	3	3	3	1	4	4
6	7	5	1	3	3	2	4	5	4	1	1	2	3	1	3	1	2	5	4	6	2
3	7	5	6	1	6	2	5	7	1	3	1	1	3	4	1	3	4	5	3	3	7
4	6	4	1	2	6	5	1	3	5	4	3	2	5	3	2	7	7	6	1	7	7
3	3	1	1	3	2	4	4	2	4	5	5	3	1	5	1	5	1	4	4	5	5
2	4	5	3	5	5	1	1	1	1	2	5	3	1	1	5	1	1	4	4	1	2
1	3	2	1	2	4	1	2	3	1	3	2	4	4	1	4	3	5	3	1	4	2
2	3	5	5	2	1	3	1	2	2	5	1	2	4	1	3	3	1	4	4	5	4
1	4	4	3	5	1	1	3	4	5	5	1	2	1	2	4	4	1	4	3	5	3
4	2	2	1	5	1	4	4	4	4	2	2	1	1	1	2	1	5	2	3	1	3
2	4	3	3	4	5	3	3	3	2	2	5	1	4	1	3	4	2	2	5	2	5
3	4	1	2	5	1	4	1	1	4	1	3	3	3	5	4	3	1	4	1	1	4
2	2	2	1	3	4	2	2	5	5	5	2	2	2	1	5	3	1	3	2	5	4
3	2	2	3	3	4	1	1	5	4	4	5	3	2	1	2	5	1	5	2	5	5
3	2	1	1	2	3	2	3	5	1	5	1	1	1	2	1	1	2	3	4	3	1
3	4	4	4	2	1	3	4	5	2	2	1	3	4	3	5	2	1	3	4	5	5
5	2	3	5	2	5	4	4	1	5	5	5	5	3	2	5	5	4	3	5	5	5
4	4	5	4	5	3	2	4	3	4	4	1	4	3	1	3	3	4	2	1	2	2
5	1	4	2	5	5	2	3	5	1	3	2	2	4	3	2	3	1	5	4	5	2

5	5	3	5	4	1	1	3	2	1	1	1	1	5	4	1	3	1	3	3	3	5
1	4	3	1	3	5	1	5	1	1	4	4	2	3	5	3	5	3	3	3	5	2
2	4	5	2	3	4	3	2	1	4	1	4	4	1	1	4	3	5	2	1	2	4
1	5	4	4	5	2	3	3	1	2	4	5	1	4	4	3	3	2	4	3	5	5
2	4	5	5	1	3	3	1	5	5	2	1	4	3	3	2	1	4	4	5	1	3
1	2	1	3	4	2	4	3	4	1	2	3	1	4	1	2	5	4	5	1	4	1
5	3	1	1	1	2	2	1	1	4	1	1	1	3	1	2	3	1	5	2	2	4
3	5	1	4	3	1	3	3	2	4	1	3	5	1	2	3	4	3	2	1	5	1
1	1	2	1	1	3	1	3	2	4	2	2	4	2	3	2	2	1	3	5	4	5
3	1	4	4	3	2	5	3	4	3	3	3	2	5	2	4	3	3	2	3	4	4
1	1	1	1	4	2	2	5	3	5	1	5	5	4	1	3	5	2	1	1	2	5
4	3	3	2	3	4	4	3	2	5	2	3	3	3	4	1	1	2	2	4	3	5
2	4	5	2	2	4	5	3	2	2	3	2	1	2	1	4	2	1	1	5	2	3
2	2	2	2	2	5	1	4	4	4	2	4	5	3	4	1	3	1	4	1	1	2
5	4	4	1	5	5	5	5	4	4	4	5	3	2	2	5	5	4	4	3	3	5
1	5	2	2	2	4	4	4	4	3	1	5	4	1	5	5	3	3	3	1	4	3

ANEXO 5: INFORME DE TURNITIN AL 28% DE SIMILITUD

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
18_CAMPOS ÁVALOS - CHOQUE MUNAY CO.docx	CAMPOS AVALOS FRESHIA YESHEL CHOQUE MUNAYCO CAMILA NAVILA
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
33953 Words	129966 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
129 Pages	1.2MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Feb 28, 2024 12:25 PM GMT-5	Feb 28, 2024 12:27 PM GMT-5
● 13% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.	
<ul style="list-style-type: none">• 12% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 8% Base de datos de trabajos entregados	<ul style="list-style-type: none">• 1% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico	<ul style="list-style-type: none">• Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
Resumen	

● **13% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.autonoma de ica.edu.pe Internet	5%
2	repositorio.udh.edu.pe Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
4	repositorio.unc.edu.pe Internet	<1%
5	ciencialatina.org Internet	<1%
6	hdl.handle.net Internet	<1%
7	Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-12 Submitted works	<1%
8	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%

Descripción general de fuentes

9	Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-19 Submitted works	<1%
10	Universidad Autónoma de Ica on 2023-06-10 Submitted works	<1%
11	Universidad Cesar Vallejo on 2018-02-18 Submitted works	<1%
12	repositorio.unheval.edu.pe Internet	<1%
13	Francisco Crespo-Molero, Cristina Sánchez-Romero. "The repercussio... Crossref	<1%
14	Universidad Autónoma de Ica on 2023-10-08 Submitted works	<1%
15	core.ac.uk Internet	<1%
16	repositorio.upsb.edu.pe Internet	<1%
17	Universidad Cesar Vallejo on 2018-09-24 Submitted works	<1%
18	Astete Jaramillo, Ruben Dario Pastor Caballero, Deysi Talavera Dura... Publication	<1%
19	Universidad Cesar Vallejo on 2018-09-06 Submitted works	<1%
20	Erika Tatiana Castro Gonzalez, Rommel Fernando Silva Caicedo. "Fact... Crossref	<1%

Descripción general de fuentes

21	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2023-02-01 Submitted works	<1%
22	apirepositorio.unh.edu.pe Internet	<1%
23	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-22 Submitted works	<1%
24	Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-27 Submitted works	<1%
25	repositorio.unab.edu.pe Internet	<1%
26	Renzo José Rodríguez Carrasco, Justina Uribe Kajatt, Daniel Enrique R... Crossref	<1%
27	Universidad Autónoma de Ica on 2022-11-24 Submitted works	<1%
28	Universidad Nacional Federico Villarreal on 2023-12-28 Submitted works	<1%
29	Universidad Nacional de Tumbes on 2021-07-09 Submitted works	<1%
30	Universidad Tecnológica de los Andes on 2024-02-07 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

ANEXO 6: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

