# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### ESCUELA DE OBSTETRICIA

Satisfacción y calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025

**Tesis**

Para optar el título profesional de Licenciada en Obstetricia

**Autora:**

Br. Jiménez Juárez, Jhasmin Erica Delisabeth.

Tumbes, 2026

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### ESCUELA DE OBSTETRICIA

Satisfacción y calidad de atención en el Consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Necemio Pablo Peña Rivera (Presidente) _____

Dra. Cecilia Silva Sandoval (Secretaria) _____

Dr. Paul Vílchez Castro (Miembro) _____

Tumbes, 2026

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### ESCUELA DE OBSTETRICIA

**Satisfacción y calidad de atención en el Consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025**

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Br. Jiménez Juárez, Jhasmin Erica Delisabeth (Autora). _____

Dr. Vílchez Castro, Paul (Asesor). _____

Tumbes, 2026

***UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES***
*Licenciada*
*Resolución del Consejo Directivo Nº 155-2019-SUNEDU/CD*
***FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD***
***Tumbes – Perú***

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

En Tumbes, a los 31 días del mes de julio del dos mil veintiséis, siendo la 11:50 horas, en la modalidad presencial en la Ciudad Universitaria en el pabellón I aula 2, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 317– 2025/ UNTUMBES – FCS a la Dr. Necemio Pablo Peña Rivera (Presidente), Dra. Cecilia Silva Sandoval (Secretaria), Dr. Paul Vilchez Castro (Asesor-Vocal), se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada **"Satisfacción y calidad de atención en el consultorio de Planificación Familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025",** para optar el Título Profesional de obstetricia, presentado por la bachiller:

**Bach. Jiménez Juárez, Jhasmin Erica Delisabeth.**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la **Bach. Jiménez Juárez, Jhasmin Erica Delisabeth**: **APROBADO**.con calificativo: **BUENO**

En consecuencia, queda APTA para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de obstetricia, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria Nº 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 11 Horas 49. minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 24 de Julio del 2026.

Dr. Necemio Pablo Peña Rivera
DNI N° 00207488
ORCID N° 0009-0000-5278-1951
(Presidente)

Dra. Cecilia Silva Sandoval
DNI N° 00212030
ORCID N° 0000-0002-6977-6566
(Secretario)

Dr. Paul Vilchez Castro
DNI N° 00252184
ORCID N° 0000-0002-1435-5836
(Asesor – Vocal)

cc.
Jurado (03)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)

# JHASMIN JIMENEZ JUAREZ

## INFORME FINAL LISTO JHASMIN (2)

INFORME FINAL

### Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:551160503

Fecha de entrega
30 ene 2026, 16:30 GMT-5

Fecha de descarga
30 ene 2026, 16:41 GMT-5

Nombre del archivo
INFORME FINAL LISTO JHASMIN (2).docx

Tamaño del archivo
3.2 MB

73 páginas

14.863 palabras

85.353 caracteres

Dr. Paul Vilchez Castro
DNI N° 00252184
ORCID N° 0000-0002-1435-5836
(Asesor)

turnitin Página 1 de 77 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::3117:551160503

# 15% Similitud general

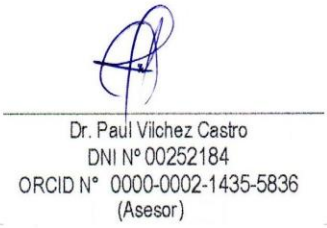
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

## Fuentes principales

12% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)




## Marcas de integridad

**N.° de alertas de integridad para revisión**

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

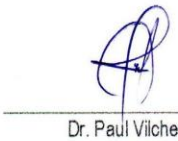
## Fuentes principales

12% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Internet | |
| core.ac.uk | | 4% |
| 2 | Internet | |
| repositorio.ucv.edu.pe | | 2% |
| 3 | Internet | |
| repositorio.untumbes.edu.pe | | 2% |
| 4 | Internet | |
| hdl.handle.net | | 1% |
| 5 | Trabajos del estudiante | |
| Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-15 | | <1% |
| 6 | Internet | |
| repositorio.unc.edu.pe | | <1% |
| 7 | Trabajos del estudiante | |
| Universidad Nacional de Tumbes on 2024-04-30 | | <1% |
| 8 | Internet | |
| repositorio.unica.edu.pe | | <1% |
| 9 | Publicación | |
| Pichén León, Yhany Abelina. "Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la ... | | <1% |
| 10 | Publicación | |
| Mora Cosme, Cesar Luis. "Fortaleciendo el desarrollo integral de estudiantes de e... | | <1% |
| 11 | Trabajos del estudiante | |
| Universidad Nacional de Tumbes on 2025-10-18 | | <1% |



Dr. Paul Vilchez Castro
DNI N° 00252184
ORCID N° 0000-0002-1435-5836
(Asesor)

turnitin Página 3 de 77 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:551160503

12 Publicación
Velarde Valer, Vladimir Sandy. "Control interno, financiamiento y rentabilidad de ... <1%

13 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2025-10-21 <1%

14 Publicación
Roxana Galindo Salazar. "Competency-Based Management and Its Impact on the ... <1%

15 Internet
repositorio.uncp.edu.pe <1%

16 Trabajos del estudiante
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-12-05 <1%

17 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Tumbes on 2025-12-30 <1%

18 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Cajamarca on 2025-12-21 <1%

19 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-14 <1%

20 Internet
repositorio.uwiener.edu.pe <1%

21 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2025-12-12 <1%

22 Publicación
Zuloaga Obregon, Jose Luis. "El impacto de los cursos ecologia y geografia en la f... <1%

23 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-08-29 <1%

24 Internet
repositorio.uss.edu.pe <1%

25 Trabajos del estudiante
Universidad Tecnologica de los Andes on 2026-01-09 <1%



Dr. Paul Vilchez Castro
DNI N° 00252184
ORCID N° 0000-0002-1435-5836
(Asesor)

## CERTIFICACIÓN DE ASESORÍA

Yo, Dr. Vílchez Castro, Paul (Asesor), docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias de la Salud.

**CERTIFICA:**

Que el informe de tesis presentado por Jhasmin Erica Delisabeth Jiménez Juárez (Autor); bachiller en Obstetricia titulado “Satisfacción y calidad de atención en el Consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025”. Ha sido asesorado y guiado por mi persona. Por tal motivo, autorizo para su, presentación al jurado evaluador para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, Enero del 2026



---

Dr. Paul Vilchez Castro
Asesor de tesis

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

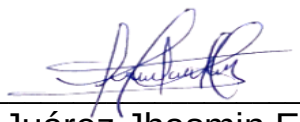
La suscrita Br. Jhasmin Erica Delisabeth Jiménez Juárez DNI: 74961006; bachiller de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, al amparo de la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaró bajo juramento lo siguiente:

La tesis titulada "Satisfacción y calidad de atención en el Consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025". El estudio presentado cumple con las normas de citas y referencias bibliográficas no ha sido plagiado, es decir que anteriormente no ha sido publicado para obtener algún grado profesional.

Los datos y contenidos presentados de la tesis no serán falseados, duplicados, copiados. De tal manera que los resultados podrán ser de aporte a la comunidad científica.

De identificarse la falla de auto plagio fraude, plagio o piratería, asumo las consecuencias y sanciones de mi acción, sometiéndome a la normatividad vigente dela Universidad Nacional de Tumbes.

**Tumbes, enero del 2026**



Br. Jiménez Juárez Jhasmin Erica Delisabeth
DNI: 74961006

**DEDICATORIA**

A Dios por ser mi fortaleza constante en cada momento de mi vida.
A mis padres Inocencio Jiménez y Socorro Juárez, los pilares más importantes y fundamentales en mi vida, quienes me inculcaron valores y virtudes para seguir adelante y cumplir mis metas. Este logro es el reflejo de todo el sacrificio que hicieron por brindarme la oportunidad de alcanzar mis objetivos profesionales.

A mi familia, por su confianza, apoyo y amor incondicional en todo momento y la constante motivación a realizarme como profesional y a conseguir cada una de mis metas establecidas.

A ti Víctor, por el amor e inmensa paciencia, por sostener mi mano en los momentos difíciles por la motivación, confianza y apoyo que me brindas a diario ha sido fundamental en mi vida.

A mis abuelitos que desde el cielo me cuidan y me protegen y soñaron con este gran anhelo, me esforzare cada día por ser la mejor y desde arriba se sientan orgullosos de mí.

Y por último y no menos importante, a mis amigos que fueron siempre los que tuvieron en todo con su apoyo incondicional.

Jiménez Juárez Jhasmin Erica Delisabeth.

**AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por su infinita bondad y misericordia, por sostenerme y darme fuerzas en momentos de dificultad, por concederme la oportunidad de culminar con éxito está tesis.

A mis padres, en especial a mi madre Socorro Juarez Delfin, por su sacrificio y amor incondicional, su confianza y su apoyo constante. Gracias por acompañarme en cada paso y a levantarme en cada caída, por enseñarme que con perseverancia todo es posible, este triunfo es para ustedes.

A mi asesor el Dr. Paul Vilchez Castro, y al jurado, Dr. Necemio Pablo Peña Rivera y Dra. Cecilia Silva Sandoval, por el tiempo, paciencia y compromiso, brindándome su apoyo en todo momento en este trabajo de investigación.

A los docentes de la Facultad de Obstetricia de la Universidad nacional de tumbes, por sus enseñanzas y experiencias durante la formación académica y la culminación de nuestros estudios.

Jiménez Juárez Jhasmin Erica Delisabeth.

**ÍNDICE**


| | | Pág. |
|---|---|---|
| RESUMEN | | xvi |
| ABSTRACT | | xvii |
| I. | INTRODUCCIÓN | 18 |
| II. | REVISIÓN DE LITERATURA | 24 |
| | 2.1 Bases teóricas. | 24 |
| | 2.2 Antecedentes | 32 |
| III. | MATERIAL Y MÉTODOS | 38 |
| | 3.1. Tipo y diseño de investigación. | 38 |
| | 3.2. Hipótesis y Variables | 38 |
| | 3.3. Población, muestra y muestreo. | 39 |
| | 3.4 Métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos | 39 |
| | 3.5 Consideraciones Éticas | 41 |
| IV. | RESULTADOS | 41 |
| V. | DISCUSION | 47 |
| VI. | CONCLUSIONES | 50 |
| VII. | RECOMENDACIONES | 51 |
| VIII. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 52 |
| IX. | ANEXOS | 57 |

# ÍNDICE DE TABLAS

Pág.


| | | |
|---|---|---|
| Tabla 1 | Nivel de satisfacción de las usuarias en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025. | 43 |
| Tabla 2 | Nivel de calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025. | 44 |
| Tabla 3 | Relación entre satisfacción y calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025. | 45 |
| Tabla 4 | Correlación entre satisfacción y calidad de atención mediante el coeficiente Rho de Spearman en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025. | 46 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

Pág.

ANEXO 1: Instrumento de Evaluación……..… 57

ANEXO 2: Análisis de fiabilidad……..……..….. 63

ANEXO 3: Validación de expertos ……..……..……. 67

ANEXO 4: Solicitud para ejecución de proyecto ……..……..……. 70

ANEXO 5: Consentimiento Informado……..…… 71

ANEXO 6: Prueba de normalidad de las variables……..……. 72

ANEXO 7: Matriz de variables…….……. 74

ANEXO 8: Galería de fotos…….……. 75

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción de las usuarias, determinar la calidad de atención y establecer la relación entre ambas variables en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán durante el año 2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 143 usuarias, de las cuales se trabajó con una muestra de 104 participantes. Para la recolección de datos se emplearon dos instrumentos: una encuesta de satisfacción estructurada en tres dimensiones (humanística, tecnológica-científica y de entorno), y un cuestionario para medir la calidad de atención, basado en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El análisis de los datos incluyó estadística descriptiva, prueba de normalidad de Shapiro-Wilk y el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados evidenciaron que el 96,2% de las usuarias se encontró satisfecha con la atención recibida, mientras que el 3,8 % presentó una satisfacción moderada. En cuanto a la calidad de atención, el 96,2% la percibió como regular y el 3,8% como baja. El análisis correlacional mostró una relación positiva muy débil y no significativa entre la satisfacción y la calidad de atención ($\rho = 0,076$; $p = 0,468$). Se concluyó que, aunque existe un alto nivel de satisfacción entre las usuarias, la calidad de atención es percibida mayoritariamente en un nivel intermedio, lo que evidencia la necesidad de implementar estrategias institucionales orientadas a la mejora continua del servicio.



Palabras claves: Satisfacción de las usuarias; Calidad de atención; Planificación familiar; Servicios de salud; Atención sanitaria

## ABSTRACT

The aim of this study was to describe the level of user satisfaction, determine the quality of care, and establish the relationship between these variables in the family planning clinic of the Andrés Araujo Morán Health Center during 2025.The study was conducted using a quantitative approach, with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. The population consisted of 143 users, from which a sample of 104 participants was selected. Data were collected using two instruments: a satisfaction survey structured into three dimensions (humanistic, technological-scientific, and environment) and a questionnaire to measure quality of care based on the dimensions of reliability, responsiveness, safety, empathy, and tangibles. Data analysis included descriptive statistics, the Shapiro–Wilk normality test, and Spearman's Rho correlation coefficient.The results showed that 96.2% of the users were satisfied with the care received, while 3.8% reported moderate satisfaction. Regarding quality of care, 96.2% of the users perceived it as regular and 3.8% as low. The correlation analysis revealed a very weak and non-significant positive relationship between satisfaction and quality of care ($\rho = 0.076$; $p = 0.468$).It was concluded that although user satisfaction was high, the quality of care was predominantly perceived at an intermediate level, highlighting the need for institutional strategies aimed at continuous improvement to enhance service quality in family planning care.



Keywords

User satisfaction; Quality of care; Family planning; Health services; Healthcare delivery.

# I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los servicios de salud son evaluados constantemente en función de sus estándares de funcionamiento, los cuales incluyen componentes esenciales como la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, ambos considerados indicadores claves para desempeño institucional y del fortalecimiento del sistema sanitario (1). El servicio de planificación familiar constituye uno de los más demandados por las usuarias, al desempeñar un rol estratégico en la promoción de la salud sexual y reproductiva mediante la prevención de embarazos no planificados, el control de la fertilidad y la reducción de la morbilidad y mortalidad materna (2). En el contexto peruano, por ejemplo, la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES 2023) reporta que el 53,4% de mujeres en edad fértil utiliza algún método anticonceptivo moderno, lo que refleja la alta demanda de estos servicios y la necesidad de garantizar su calidad.

Sin embargo, factores operativos y humanos —como los tiempos de espera, la comunicación entre el profesional y la usuaria, la empatía durante la atención y la disponibilidad de insumos— influyen directamente en la percepción de satisfacción y en la valoración del servicio (3). Estos elementos son cruciales, considerando que alrededor del 24% de mujeres refiere dificultades para acceder oportunamente a servicios de planificación familiar, situación que puede afectar negativamente su continuidad y adherencia. Por ello, la medición de estos indicadores resulta esencial para la mejora continua de la atención. De igual manera, la calidad de atención se reconoce como un componente determinante en el rendimiento de los sistemas de salud, ya que se asocia directamente con la satisfacción de los usuarios (4).

Diversos estudios latinoamericanos muestran que niveles de satisfacción superiores al 70% suelen correlacionarse con una atención respetuosa, comunicación clara y tiempos de espera razonables. Este indicador se ha consolidado como un parámetro clave para evaluar la efectividad de los servicios, especialmente en ámbitos sensibles como la planificación familiar, donde la confidencialidad, el respeto y el trato humanizado se convierten en factores

esenciales para garantizar una experiencia asistencial positiva (5). En consecuencia, analizar la calidad del servicio desde una perspectiva integral permite identificar brechas, optimizar procesos y fortalecer la confianza de las usuarias en el sistema de salud.

En la región Tumbes, el Centro de Salud Andrés Araujo Morán concentra una alta cobertura de usuarias en el consultorio de planificación familiar; sin embargo, existe limitada evidencia actualizada que explore la relación entre la satisfacción y la calidad de atención brindada (6). Esta situación justifica la necesidad de desarrollar investigaciones que aporten evidencia local y permitan generar estrategias orientadas a optimizar la atención y fortalecer la confianza de las usuarias. La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que, a nivel mundial, la calidad de los servicios de planificación familiar sigue enfrentando múltiples desafíos que afectan la atención de calidad y satisfacción de los usuarios en la sociedad (3).

Además, en los países en vía de desarrollo 200 millones de mujeres desean evitar o retrasar el embarazo, pero carecen de acceso a métodos anticonceptivos modernos o servicios de planificación familiar adecuados, esta brecha no solo limita el derecho a la salud reproductiva, sino que también incrementa embarazos no deseados, complicaciones maternas y abortos inseguros, especialmente en contextos de bajos recursos(4). En ese sentido, los servicios de planificación familiar y satisfacción, hace referencia la percepción subjetiva de las pacientes sobre la realización de sus expectativas y necesidades durante la atención recibida, este concepto abarca aspectos emocionales, cognitivos y funcionales, como la comodidad, el respeto, la empatía y la efectividad del servicio.

Una alta satisfacción fomenta la adherencia a los métodos anticonceptivos, mejora las vivencias de todas las usuarias y así fortalecer la seguridad en las instalaciones sanitarias, siendo un punto estratégico para la evaluación de la calidad y efectividad de estos servicios ofrecidos (5). La atención de calidad en el servicio de planificación familiar se refiere como la provisión de cuidados de fácil acceso, seguros y centrados en el usuario, que garantizan la cobertura de sus necesidades reproductivas o de salud sexual; esto engloba elementos como la

existencia de insumos, la capacitación de los profesionales en salud, el respeto, el derecho principal e intangible de las usuarias, como también confidencialidad y comunicación afectiva(6). A nivel mundial, la OMS(7), manifiesta que todos los años ocurren de 5,7 a 8,4 millones de fallecimientos, debido a la insuficiente atención y mínima calidad, en los países de bajos ingresos económicos, lo cual equivale hasta el 15% de las muertes.

En muchos países del mundo, estas muertes son imputables a la atención de calidad, pero, por otro lado, las demás muertes son producto de un inadecuado sistema de salud. En Estados Unidos, la planificación familiar se aborda a través de programas federales y estatales que buscan ofrecer servicios accesibles y de calidad. Programas como el "Programa de Beneficios de Planificación Familiar de Medicaid" (FPBP) en Nueva York proporcionan beneficios confidenciales, incluyendo asesoramiento sobre métodos anticonceptivos, exámenes físicos y acceso a diversos métodos de control de la natalidad sin costo alguno para los beneficiarios (8). Sin embargo, la calidad y accesibilidad de estos servicios logra cambiar según el territorio y las gestiones locales. Por ejemplo, en Texas, las políticas migratorias restrictivas y las limitaciones en la atención obstétrica y ginecológica han generado un clima de temor entre las comunidades migrantes, disuadiendo a muchas personas de buscar atención médica por miedo a represalias legales o migratorias (9).

En Europa, la disponibilidad y la excelencia de los servicios de control de la natalidad varían entre países. Luxemburgo, Reino Unido y Francia destacan por ofrecer una amplia disponibilidad de métodos anticonceptivos, facilitando el acceso a la planificación familiar para sus poblaciones(10). No obstante, persisten desafíos en la región. La Asamblea Europea ha exhortado a los Países miembros, con el objetivo de asegurar la accesibilidad y disponibilidad universal a la salud y bienestar sexual y reproductivo, integrando métodos anticonceptivos asequibles de alta calidad. Además, se ha enfatizado la necesidad de proporcionar educación sexual integral para reducir la violencia sexual y el acoso (11).

En el contexto peruano, un estudio evidenció en cuanto a la calidad de atención que, el 76.7% de las usuarias se mostraron satisfechas, destacando la dimensión

de empatía con un 80.4% de satisfacción, mientras que la confiabilidad obtuvo un 72%; la calificación entre la calidad del servicio y la satisfacción general fue alta, con una correlación rho de Spearman en 0.696, indicando que una mejor calidad de atención asociada con una máxima satisfacción de las usuarias (12),(13) De igual manera, en otra investigación realizada a nivel nacional con usuarios atendidos por el Ministerio de Salud (MINSA), se logró identificar el nivel de satisfacción respecto a los servicios recibidos. En la recolección de datos mostrados 74,3% calificó la atención como muy buena o buena. No obstante, aquellos que manifestaron insatisfacción compartieron características específicas, tales como: tener como lengua materna un idioma originario, sufrir de enfermedades crónicas, residir en zonas densamente pobladas y experimentar largos tiempos de espera para ser atendidos (14).

En Huancayo, un estudio encontró un nivel de satisfacción global del 60,3%; las dimensiones con mayor satisfacción fueron (86,8%) seguridad y (80,3%) empatía, mientras la más alta insatisfacción se obtuvo en aspectos tangibles (57,1%) luego capacidad de respuesta (55,5%) (15); además, otro estudio destaco 91.9% de las usuarias calificaron la calidad de atención en un nivel alto, mientras que el 55.8% evaluó la satisfacción en un nivel medio, lo que sugiere que mejoras en la calidad de atención tiene una gran repercusión directa en la satisfacción de las pacientes, reforzando la necesidad del personal capacitado y sistemas eficientes para aumentar la satisfacción en servicios de salud, como los consultorios de planificación familiar (16).

Por lo tanto, dentro del contexto mencionado, se plantea realizar el presente proyecto de investigación, permitiendo realizar un diagnóstico in situ para dar comienzo a una serie de medidas, establecer las mejoras y condiciones dentro del contexto de planificación para contribuir en la mejora de la satisfacción y de la calidad de atención del servicio, para ello se plantea la siguiente pregunta. ¿Cuál es la relación entre satisfacción y calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025?

Desde el enfoque teórico, este estudio permitió incrementar los estudios teóricos existentes para establecer la relación entre la satisfacción y la calidad de atención

en los servicios de salud, específicamente en los consultorios de planificación familiar. A través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios, se distinguieron las causas que intervinieron en la percepción de la calidad de los servicios, lo que enriqueció las teorías existentes.

Desde una perspectiva práctica, la investigación ofreció información crucial para la mejora de la calidad de atención en los consultorios de salud. Conocer la relación entre satisfacción y calidad permitió al personal de salud ajustar los procesos de atención, optimizar recursos y tiempos, y asegurar una atención más personalizada y adecuada a las necesidades de los pacientes. Asimismo, se identificaron áreas de oportunidad para fortalecer la formación de los profesionales de la salud y mejorar la comunicación con las usuarias, aspectos esenciales para incrementar la satisfacción y la adherencia a los métodos anticonceptivos. Esta investigación tuvo la capacidad de transformar la práctica diaria en el consultorio, haciendo que la atención fuera más eficaz, accesible y centrada en el paciente(17).

Desde un enfoque metodológico, este estudio aportó un modelo claro para evaluar la satisfacción y la calidad de atención en los servicios de planificación familiar en el ámbito de la salud pública. La utilización de la herramienta de medición de esta investigación permitió obtener datos cuantitativos y cualitativos que proporcionaron una visión integral de la calidad percibida del servicio. Este enfoque metodológico no solo fue útil para esta investigación específica, sino que pudo ser replicado en otros contextos de salud pública o en instituciones similares. Además, el estudio metodológico contribuyó al perfeccionamiento de las tácticas para medir la calidad de atención en otros servicios sanitarios, creando un marco referencial aplicable a diferentes programas de salud en todo el país(18)

Desde la perspectiva social, la investigación sobre la relación entre satisfacción y calidad de atención en el servicio de planificación familiar tuvo un impacto significativo en la salud y el bienestar de las personas, especialmente en poblaciones con acceso limitado a los servicios de salud. Evaluar la satisfacción de las usuarias contribuyó a mejorar la calidad de los servicios y promovió el acceso equitativo a una atención adecuada y respetuosa. La mejora de la calidad

de la atención en los consultorios de planificación familiar tuvo implicaciones directas en la salud reproductiva de la comunidad, al promover el acceso de calidad a métodos anticonceptivos adecuados, reducir embarazos no deseados y facilitar que la población tomara decisiones informadas sobre su salud reproductiva, logrando así el empoderamiento de la comunidad para buscar servicios con estándares adecuados(19).

Por ello, el presente estudio tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción y calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, Tumbes 2025, contribuyendo con datos que respalden la toma de decisiones y el diseño de estrategias institucionales que mejoren la experiencia de las usuarias y la efectividad de los servicios de salud reproductiva(7) y como objetivo específico : describir la satisfacción y calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, determinar la calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán y establecer la relación entre la satisfacción y calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Moran.

# II. REVISIÓN DE LITERATURA

## 2.1 Bases teóricas.

La satisfacción de todas las usuarias implica un elemento clave para valoración de la calidad de los servicios de atención, ya que expresa una percepción subjetiva y personal sobre el servicio recibido. Este indicador es fundamental al momento de definir y estimar la calidad del servicio, puesto que la satisfacción depende tanto de la calidad objetiva de la atención brindada como de las expectativas previas de la usuaria (20).Se considera que los usuarios están complacidos cuando la atención del servicio cubre o cumple con sus expectativas; sin embargo, si el usuario posee expectativas reducidas o enfrenta un acceso limitado a diferentes servicios, podría mostrarse satisfecho aun recibiendo una atención de calidad deficiente. Esto pone de manifiesto que la satisfacción también está condicionada por factores contextuales y personales (21).

A pesar de ser un indicador esencial de calidad, medir la satisfacción del usuario puede resultar complejo, ya que los instrumentos y métodos aplicados para recolectar la información pueden influir en las respuestas obtenidas. Es frecuente que los usuarios expresen altos niveles de satisfacción sin que ello refleje necesariamente una atención de calidad óptima. Por esta razón, los resultados sobre satisfacción deben analizarse cuidadosamente, considerando el entorno y las condiciones en los servicios (22).

Finalmente, el grado de satisfacción de los pacientes es una apreciación subjetiva respecto a la atención recibida por parte del profesional de salud, vinculándose no solo a la calidad técnica y científica de los cuidados, sino también a su capacidad para responder a las necesidades del usuario y alcanzar resultados positivos en su salud. Asimismo, este concepto resalta la dimensión humana, subrayando la importancia de establecer un vínculo interpersonal adecuado a través del paciente y los profesionales de la salud (23).

La satisfacción, en un sentido amplio, se entiende como la percepción que experimenta una persona al conseguir restituir la estabilidad entre una necesidad o conjunto de necesidades y el propósito es contribuir a reducirlas. En otras palabras, es la sensación de haber alcanzado las metas que originaron una acción o expectativa(14). Por su parte, Poll y Boekhorst plantean una definición de satisfacción enfocada en la estimación y efectividad con los servicios, particularmente los bibliotecarios, desde el punto de vista de los usuarios. De acuerdo con este planteamiento, la satisfacción se evalúa en función de la capacidad del servicio para cumplir su propósito principal: ofrecer servicios de calidad que respondan a las necesidades y probabilidades de quienes los utilizan. Esta visión enfatiza que los servicios deben ser valorados no solo por su calidad técnica, sino también por su efectividad en cubrir las expectativas de los usuarios (24).

Además, algunos autores sugieren que el uso efectivo de los servicios puede ser considerado un indicador de satisfacción, resaltando así la importancia de entender al usuario como un participante activo y coproductor dentro del procedimiento de transmisión de información y en la generación de la calidad del servicio. Este enfoque reconoce que los usuarios no solo son simples receptores pasivos, sino que realizan un papel importante en la construcción de experiencia y en los resultados obtenidos (24).

La satisfacción del usuario, bajo esta perspectiva, se define como una experiencia cognoscitiva o razonable, donde se determina la discrepancia a través de las aspiraciones y los resultados verídicos. En esta evaluación se procede a relacionar las vivencias del usuario con el desempeño real del producto o servicio. La satisfacción, por tanto, es una medida subjetiva y se ve influenciada por varios factores, incluyendo expectativas personales de principio moral y cultural, necesidades individuales, retribuciones esperadas, y la información obtenida tanto de distintos usuarios correspondiente a la misma organización sanitaria. Estos componentes indican que la satisfacción es un concepto dinámico y variable, que puede diferir considerablemente entre diferentes personas y para la misma persona bajo diferentes circunstancias. Este enfoque multidimensional de la satisfacción subraya la complejidad de medir y entender totalmente este

indicador, y la necesidad de considerar una extensa variedad de elementos al estimar la satisfacción de los usuarios con algún servicio (25).

Los dos criterios mencionados representan desafíos significativos en la indicación de la atención sanitaria hacia las urgencias y preferencias del cliente. El primero se vincula con la idea de que los servicios sanitarios deben centrarse principalmente en la satisfacción de cada necesidad de los usuarios en la salud según lo determinen los expertos médicos, relegando a un segundo plano las demandas y preferencias del usuario. Esta visión puede limitar la capacidad de adaptar los servicios de salud a las pacientes y a sus necesidades específicas y a la percepción que constituye una atención de calidad. El segundo criterio implica la creencia de que los consumidores no están calificados para la evaluación oportuna de la calidad sistemática de la atención médica. Esta percepción puede derivar de la idea de que los usuarios valoran aspectos de la atención que son diferentes o incluso opuestos a los que valoran los profesionales sanitarios. Como resultado, puede surgir un conflicto entre la satisfacción del cliente y lo que los profesionales consideran como calidad inherente de los servicios sanitarios (25).

Los criterios que subestiman la capacidad de los usuarios de la asistencia sanitaria para evaluar los estándares de calidad de atención médica, no son completamente acertados, los consumidores de estos servicios de salud tienen necesidades específicas que generan demandas y reflejan sus preferencias. Además, hay evidencia de que los usuarios son capaces de correlacionar su rango de satisfacción con la calidad esencial del interés médico. El propósito principal de la calidad integral en el ámbito de la salud es atender los requerimientos de los usuarios. Un capacitado en salud o una entidad sanitaria eficaz es capaz de satisfacer a los usuarios proporcionando adecuadamente lo que necesitan. Entender y valorar la percepción del usuario acerca de los servicios adquiridos se convierte en un instrumento fundamental para fortalecer la calidad de las prestaciones de salud. Esta perspectiva reconoce que los usuarios son agentes activos en el proceso de atención médica, cuyas opiniones y percepciones pueden proporcionar evidencia relevante en la mejora continua de los servicios (26).

Así, integrar la voz del usuario en la evaluación y el diseño de servicios sanitarios además de mejorar la satisfacción del usuario, también logra contribuir en dicha eficacia y en la eficiencia de la consideración médica en general. Cuyo enfoque centrado en el usuario es crucial para desarrollar un sistema de salud más receptivo y alineado con las necesidades y expectativas de aquellos a quienes sirve (26).

Barrientos (22), menciona que el satisfacer una necesidad está relacionado con acciones que permitan cumplir con las expectativas del cliente, en el campo de la salud, para la calidad se toma en cuenta las dimensiones como humanística, científica y el entorno. La labor del personal de salud en un determinado servicio debe siempre indagar para la mejora de los consumidores, es por ello, que la obtención de las destrezas no solo se debe focalizar en aspectos técnicos, sino también en la integridad y normas éticas, para y por el bienestar del usuario y población en general.

La satisfacción es un requerimiento fundamental y esencial que permite respaldar un lugar en el conocimiento y preferencia de los clientes, por lo tanto, un mayor posicionamiento en el mercado(22). Las dimensiones de la satisfacción que tomaran como base el presente estudio son las siguientes, según Cahuana (27):
a) Humanística, denominada también como interpersonal, es una de las dimensiones relegadas, pero es una de las más importantes porque constituye la base de la bioética médica, diversos autores consideran que esta dimensión se enfoca en todo lo referido al aspecto interpersonal y que se asocia con el principio ético y social.

b) Tecnológica-científica, que está relacionada con la comodidad en la atención, estrechamente ligado a un espacio de privacidad, buena iluminación, ventilación optima e higiénico, además de otros aspectos, en esta dimensión interactúan un conjunto de componentes y características que le brinda una mayor comodidad a la interacción entre el usuario con el personal de la salud(22).

c) Entorno, dimensión relacionada con los conocimientos teóricos y prácticos que posee un profesional de la salud, por lo que, es necesario que sus

competencias profesionales se acrediten con el título profesional. Una de las principales dificultades de esta dimensión es la carencia de los recursos humanos, es decir, de profesionales, además de otros aspectos como la falta de productos que se debe disponer en el establecimiento de salud, para la atención de todos los pacientes. En cuanto a la segunda variable, la OMS(28), menciona que la calidad de atención busca lograr que cada usuario reciba un servicio, sea para el tratamiento o diagnóstico, de manera 36 óptima y adecuada, considerando los conocimientos de los pacientes además de la atención que reciben, para lograr óptimos resultados y mínimos errores que habiliten alcanzar la satisfacción del usuario(22).

En el área de la salud, la eficiencia de atención da un giro en el contexto a la satisfacción del paciente, es por ello, que estas variables se encuentran asociadas, por lo que la impresión de calidad oscila dependiendo cómo el profesional sanitario la utiliza, donde la idea de calidad será distinta cuando se adapten (28), no obstante, se manifiesta entonces que, la calidad es variante según cada persona, en especial el de salud, desarrolle sus funciones. Según Parasuman, Zeithaml y Berry (29), la calidad de servicio es entendida como un aspecto momentáneo, que es difícil de ser medido, considerando que aspectos como los de intangibilidad deben ser medidos de manera subjetiva y en gran medida. “La calidad de un servicio es una tarea muy compleja, ya que la misma estriba fundamentalmente en la percepción que tenga cada persona del servicio que recibe y la satisfacción de sus necesidades, intereses, costumbres y nivel de educación, entre otros” (29).

Para Kotler P et al. (30), se entiende por calidad de servicio a cualquier ocupación o aprovechamiento que una parte brinda a otra, además agrega que estos, son intangibles, no dando lugar a la cualidad especifica de ningún objeto, su fusión podría estar unida o no a un artículo físico. El primer paso para garantizar una atención de calidad, es brindar servicios oportunos y eficientes. Esto permite compensar las limitaciones que puedan tener los usuarios al no poder seguir los procedimientos médicos estándar y, al mismo tiempo, asegura una asistencia oportuna que respete la identidad- multicultural propio con cada persona, ofreciendo prestaciones a tiempo y adaptados a las necesidades individuales (30).

Hassan Z et al. (24), en una investigación de alcance global, analizaron diversos programas que incluyen estrategias de planificación en salud, destacando que los proveedores de servicios médicos son responsables de garantizar la recuperación integral tanto de los pacientes como de comunidades enteras, a través de la implementación de programas preventivos.

La calidad de la atención también está vinculada con el acompañamiento brindado aquellas mujeres en edad reproductiva, quienes deben tener acceso a las ofertas de métodos de anticoncepción disponibles en los servicios de planificación familiar, permitiéndoles prevenir embarazos no deseados. La diversidad de métodos anticonceptivos forma parte de los estándares de calidad, y se han realizado estudios que orientan al personal de salud en su mejora continua (5). El Ministerio de Salud (MINSA) establece normas técnicas para la planificación familiar, recomendando la prestación de este servicio en coordinación con las pacientes que asisten a las instalaciones sanitarias, con el objetivo de promover, prevenir y controlar enfermedades(31).

En cuanto a los enfoques teóricos de la Calidad de Atención (CA), se destaca la Teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon, la cual sostiene que la clave radica en satisfacer los verdaderos deseos del consumidor. Según esta teoría, Albretch establece siete indicadores para la valoración de la calidad de atención: 1) Respuesta efectiva, 2) Atención, 3) Trato amable, 4) Credibilidad, 5) Comprensión de las necesidades y expectativas del cliente, 6) Comunicación clara, fluida y oportuna. Además, plantea el triángulo del servicio, compuesto por una estrategia centrada en el cliente, un sistema funcional y un personal comprometido y dispuesto a brindar un servicio de excelencia (32).

El instrumento de medición de calidad de servicio SERVQUAL, basado únicamente en el enfoque tradicional de evaluación del usuario, plantea que cada consumidor crea confianza sobre el servicio que desea recibir mediante de diferentes canales. Una vez brindado el servicio, múltiples factores y dimensiones influyen en la percepción del usuario respecto a la eficiencia del servicio recibido. Esta norma establece criterios claves para la evaluación de diferentes parámetros

de la calidad, los cuales permiten analizar aspectos fundamentales en cada etapa del proceso de prestación de servicios. Además, estos indicadores se encuentran interrelacionados, formando un sistema integral de evaluación (33).

Sin embargo, otra investigación sobre las escalas de la calidad de atención, Barrientos (34) identificó que la confiabilidad estaba asociada a la convicción de cada paciente depositada en los consultorios de planificación familiar, respaldados por el uso tecnológico adecuada y propiamente del personal capacitado. La capacidad de contestación, a su vez, dependía de las capacidades del profesional médico para ofrecer una atención rápida y eficiente. Todo profesional de salud buscaba generar confianza y brindar un trato humano y cercano. Por este motivo, el personal de salud, al integrarse a los establecimientos de salud, debe mostrar mayor disposición y sensibilidad ante las necesidades de los usuarios, lo cual se refleja tanto en sus acciones diarias como en el compromiso expresado en su ética profesional con los usuarios.

En cuanto a las dimensiones de la calidad de la atención, para esta investigación se tomarán las propuestas por Osejos(26): a) Fiabilidad, en relación a los servicios, esto se define en habilidades, destrezas del personal para implementar el servicio prometido de modo consistente, precisa, implicando también autenticidad y seguridad en la honestidad en la atención proporcionada, esto comprende las expectativas de que el servicio funcione exactamente. La fiabilidad es un tema crucial y profundo en diferentes áreas, especialmente en las ciencias sociales y la biología, se entiende como la capacidad de producir resultados idénticos bajo contextos parecido en investigaciones de estudios. Si un experimento o diseño no puede ser replicado con resultados consistentes por otros investigadores en circunstancias parecidas, se considera que carece de fiabilidad. En el uso cotidiano, la palabra "fiable" se usa para explicar algo en lo que se pueda depositar confianza y que facilite hallazgos permanentes y determinables(34).

b) La capacidad de respuesta se entiende como la aptitud para ofrecer un servicio ágil y eficaz, atendiendo de forma eficiente y adecuada a las carencias y necesidades de los usuarios. En el contexto social los consumidores se vuelven

más meticulosos respecto a la rapidez de atención, esta característica resulta indispensable. Ampliando el concepto, prolongar la satisfacción de los usuarios punto clave para evitar que los consumidores nuevos busquen alternativas en la competencia. El incumplimiento de plazos o la falta de respuesta a las consultas puede aumentar el nivel de insatisfacción y generar pérdida de confianza. Por ello, dar prioridad a la capacidad de respuesta favorece no solo a la optimización y perfeccionamiento de las características de los servicios, sino también la reducción de conflictos y problemas asociados a la atención(34).

c) La seguridad hace referencia a la ausencia de riesgos, daños o peligros, garantizando un entorno confiable y estable. Se percibe como algo sólido y certero, proporcionando una sensación de confianza y tranquilidad. El marco en el servicio de atención del cliente, la seguridad no solo se limita a la protección física, sino que también abarca la confianza que transmite el personal a través de su conocimiento, competencia, cortesía y amabilidad. Estos elementos son esenciales para fortalecer la confianza del usuario. Asimismo, la seguridad incluye la planificación y aplicación de medidas preventivas y estrategias de contingencia para afrontar posibles situaciones de emergencia o imprevistos. En resumen, en el contexto del servicio, la seguridad busca no solo proteger físicamente al usuario, sino también ofrecer una atmósfera controlado, segura, confiable que ofrezca sosiego a quienes reciben el servicio(34).

d) Empatía, es la capacidad de brindar a los clientes una atención individualizada y cuidadosa, entendiendo y compartiendo sus sentimientos y experiencias. Esta habilidad humana es fundamental para comprender a los demás desde su propio punto de vista, lo cual mejora significativamente las relaciones interpersonales y la comunicación. La empatía genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura, y para desarrollarla efectivamente, es importante considerar aspectos como la calidad de la interrelación, el desarrollo moral, una buena comunicación y el altruismo(34).

Más allá de la simple comprensión, la empatía también desempeña un papel en la motivación y en la obtención de información. Se dirige a mitigar las situaciones en otras personas permitiendo recabar datos precisos acerca de la valoración y

mejoramiento y confort de los demás. Una persona empática es aquella que escucha atentamente, entiende cuándo es necesario hablar dispuesta a debatir situaciones para hallar soluciones. Ser empático implica tener capacidad de comprender las emociones de las personas, lo cual es clave para el éxito de las relaciones interpersonales. La empatía es un valor innato del ser humano que 33 le habilita la entrada para ponerse en el sitio de los demás, entender sus problemas y, de esta manera, coopera de manera más efectiva y compasiva (25).

e) Aspectos Tangibles, está referido a los elementos físicos, materiales o recursos que se dispone en un área o institución, es decir las instalaciones, equipos, materiales, entre otros (25).

## 2.2 . Antecedentes

En el contexto mundial, Chicaíza P y Bello Y (38) en el 2024, realizaron un estudio en Ecuador, para Establecer el impacto de la calidad de atención en la satisfacción de las usuarias externas en la unidad de especialidades; se aplicó la metodología cuantitativa, de un diseño no experimental y transversal, con una encuesta SERVQHOS aplicada a 126 usuarios. Los resultados evidenciaron una valoración significativa y directa (Rho=0.661, p<0.001) entre calidad de atención y satisfacción, destacando que el 88.07% de los usuarios se declararon muy satisfechos. Concluyeron que una mayor atención de calidad tiene un resultado favorable y significativo en la satisfacción de los usuarios.

Al-Hammouri F et al. (39) en el 2024, realizaron un estudio descriptivo correlacional transversal en Jordania para la evaluación de cada paciente con la satisfacción y atención de la calidad y las prestaciones de los servicios sanitarios y determinar la correlación de nivel de satisfacción y características de los pacientes. El estudio encuestó 1.014 pacientes hospitalizados de seis hospitales utilizando la versión árabe del Cuestionario de satisfacción y calidad de atención. Los hallazgos indicaron una alta satisfacción general, con una puntuación media de 68,2 (DE = 12,9); el estudio concluyó que tanto las características del paciente como del entorno hospitalario intervienen positivamente con la calidad de la atención y satisfacción, lo que sugiere que la administración del hospital debe

considerar estos factores para perfeccionar la satisfacción y resultados de las usuarias.

Owusu A et al. (40) en el 2024, realizaron un estudio transversal en Ghana, con la finalidad y propósito evaluar la satisfacción de las usuarios con la calidad de la atención; utilizando un muestreo sistemático, encuestaron a 385 pacientes mediante cuestionarios estructurados. Los hallazgos revelaron que de los participantes 90,9% estaban satisfechos con los servicios recibidos. Los factores asociados positivamente con la satisfacción incluyeron estar casado (AOR = 3,06), percibir la instalación como adaptada a las personas con discapacidad (AOR = 7,93), presencia de señales direccionales (AOR = 3,12) y tener una sala de espera cómoda (AOR = 10,02). Por el contrario, pasar más de dos horas en la instalación (AOR = 0,45) y encontrarse con proveedores groseros (AOR = 0,14) se vincularon con una menor satisfacción. El estudio finalizo que, si bien la satisfacción general con los pacientes era alta, mejorar los elementos de infraestructura y abordar los retrasos en el servicio podría mejorar aún más las experiencias de los pacientes.

Meskele M et al. (41), 2024, desarrolló una investigación en Etiopía, con la finalidad de estimar la satisfacción de las usuarias con los servicios de planificación familiar y explorar mitos y conceptos erróneos asociados; utilizaron un diseño mixto que incluyó un estudio transversal en 777 mujeres seleccionadas por muestra multietápica y entrevistas cualitativas. Los resultados mostraron que el 68.7% los integrantes permanecían satisfechos con las prestaciones de servicios, destacándose factores como privacidad (AOR=9.56), limpieza (AOR=2.08) y horarios convenientes (AOR=4.43). Además, se identificaron mitos como el miedo a la infertilidad y efectos secundarios. Concluyeron que mejorar la privacidad, la información sobre métodos y la calidad del asesoramiento son claves para aumentar la satisfacción y el uso de métodos anticonceptivos.

Eshetu H. (42) en el 2024, ejecutaron un estudio en Etiopía, donde se evaluó los niveles de satisfacción de las pacientes de los servicios de planificación familiar y los factores asociados; utilizaron un enfoque mixto con métodos cuantitativos y cualitativos, encuestando a 414 mujeres y entrevistando a seis proveedores de

servicios. Los resultados mostraron una satisfacción general del 57.5%, influenciada positivamente por factores como tener entre 25 y 34 años (AOR=1.99), estar casada (AOR=2.41), esperar menos de 30 minutos (AOR=1.74) y recibir el método deseado. (ORA=2,35). Concluyeron que mejorar la capacitación del personal, garantizar el acceso a métodos elegidos y reducir los tiempos de espera son esenciales para incrementar la satisfacción en estos servicios.

A nivel nacional, Arana S et al. (2024), ejecutaron un trabajo de investigación en Huánuco, para establecer la influencia sobre calidad de servicio, satisfacción de las pacientes; utilizaron una perspectiva cuantitativo, con diseño no experimental y nivel correlacional causal, encuestando a 87 pacientes con una encuesta de escala Likert. Los resultados indicaron que el 74.7% de los pacientes calificaron la calidad de servicio como regular y el 57.5% reportó un nivel de satisfacción bueno, el análisis estadístico mostró una evaluación positiva moderada entre ambas variables ($r=0.680$, $p<0.001$). Los autores concluyeron en la calidad de los servicios influye considerablemente en la satisfacción en contexto de los pacientes, resaltando la necesidad de mejorar dimensiones como confiabilidad, habilidad de respuesta y elementos tangibles en la optimización de la experiencia de las pacientes.

Ramírez B (2024), realizó un estudio en Lima, para especificar el nivel de satisfacción de las pacientes externas del consultorio de planificación familiar, utilizó un enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo, aplicando el modelo SERVQUAL modificado a 104 usuarias. Los resultados mostraron una satisfacción general en 84,3%, siendo la dimensión de seguridad la favorable y mejor evaluada con un 98,6%, y los elementos tangibles la más baja con un 69,5%. Las principales áreas de insatisfacción incluyen la prontitud en la atención en el despacho del área de admisión (31,7%) y la señalización para la orientación (46,2%). Se concluyó que, aunque la satisfacción general es alta, es necesario implementar mejoras en infraestructura y eficiencia operativa para optimizar la experiencia de las usuarias.

Arce-Huamani M y Aliaga-Gastelumendi R (2023), realizaron un estudio en Ica, con el objetivo de establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario; el diseño fue analítico de corte transversal, utilizando los cuestionarios SERVICE PERFORMANCE (SERVPERT) y uno elaborado por Feletti, Firman y Sansón-Fisher, aplicados a 400 pacientes. Los datos arrojados evidenciaron que más del 60% de las pacientes estuvieron de acuerdo con dimensiones como confiabilidad (61.25%), capacidad de respuesta (75.25%), seguridad (58.75%), empatía (62.5%) y aspectos tangibles (74.75%); la satisfacción general alcanzó el 50,25%. El análisis estadístico reveló una evaluación positiva fuerte entre ambas variables (Rho de Spearman=0.8464, $p<0.05$). Los autores concluyeron que una mejora en la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario.

Chamorro J y Gonzales H (15) 2023, señalo un estudio de investigación en un hospital de Lima con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios; utilizando un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, alcance correlativo descriptivo y corte transversal, encuestaron a 86 participantes; los resultados mostraron que el 91.9% percibió una alta calidad de atención, mientras que el 55.8% reportó un nivel medio de satisfacción. El análisis estadístico reveló asimismo significativa correlación de variables (rho=0.255, p=0.018), concluyendo que una mejor calidad de atención se relaciona con la alta satisfacción de los usuarios.

Además, Barrientos R (32) en el 2022, enfatizo en una investigación realizada en Pataz, con el objetivo de analizar la relación en ambas variables calidad de atención y la satisfacción de las pacientes del servicio de planificación familiar; utilizó un diseño no experimental, correlacional y transversal, encuestando a 100 mujeres mediante el cuestionario SERVQUAL modificado. Los resultados indicaron que el 85% percibió la calidad de atención como alta, el 5% como media y el 10% como baja; en términos de satisfacción, el 44% expresó alta satisfacción, el 34% media y el 22% baja. Se mostró una evaluación positiva significativa entre calidad de atención y satisfacción (Rho=0.800, $p<0.05$). El estudio concluyó que la calidad de atención influye directamente en la satisfacción de cada paciente,

destacando dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, como áreas clave para la mejora del servicio.

En el ámbito local, Adanaque L (45) en 2024 realizó una investigación en el Establecimiento de Salud Zarumilla I-4, con la finalidad de analizar la interrelación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. El estudio de investigación utilizó una metodología cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, aplicando cuestionarios para la medición de dos variables. Los hallazgos revelaron una relación significativa entre la calidad del servicio brindado y el nivel de satisfacción del paciente; en particular, el 47% de las pacientes evaluaron la calidad de atención como poco adecuada y el 53% manifestó un nivel de satisfacción intermedio. La investigación concluyó que fortalecer la calidad de la atención en enfermería resulta fundamental para elevar la satisfacción de los pacientes en dicho establecimiento de salud.

Benavides K (46), en el año 2023, realizó una investigación en la ciudad de Tumbes con la finalidad de identificar el vínculo entre la calidad de atención y satisfacción de las consumidoras. La metodología utilizada fue de estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, aplicando encuestas a 128 usuarios mediante instrumentos basados en la escala Likert y el modelo SERVPERF. Los datos indicaron que 26.6% de los usuarios consideraron la calidad de atención como mala, mientras que, en términos de satisfacción, el 52.3% se mostró neutral, es decir, ni satisfecho ni insatisfecho. El análisis estadístico confirmó una asociación significativa entre ambas variables, con el grado de significancia de 0.000. La autora determino que existe una relación importante entre las dimensiones de la calidad de atención técnica-científica, humana e interpersonal, y entorno y el nivel de satisfacción del usuario.

Por otro lado, Delgado L et al. (47), en el 2023, desarrollaron una investigación en el Hospital Regional de Tumbes, área de emergencia, su principal propósito era de describir la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención. Utilizaron el enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional, encuestando 201 usuarias mediante cuestionarios elaborados a partir del modelo SERVQUAL. Los porcentajes señalaron fuerte relación positiva entre ambas

variables (Rho=0.681). Asimismo, el 48.3% de los usuarios encuestados se declaró satisfecho, el 12.9% muy satisfecho y el 57.7% percibió la calidad de atención como regular. Los equipos de investigación determinaron que una mejor calidad de atención interviene directamente con el aumento de la satisfacción de todas las pacientes.

Finalmente, Sánchez M (48), en 2023, realizó un estudio en Tumbes para analizar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios. El estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, aplicando encuestas a 97 usuarios. Los resultados mostraron que el 69.1% calificó la calidad de atención como "Regular", el 29.9% como "Buena" y solo el 1% como "Mala". En cuanto a satisfacción, el 53.6% reportó un nivel "Medio" y el 46.4% un nivel "Alto". El análisis estadístico arrojó una relación positiva débil entre ambas variables (Rho=0.392, p=0.000). Por ello, el estudio concluyó que el fortalecimiento de la calidad de atención es fundamental para elevar la satisfacción de los usuarios en el puesto de salud.

Sánchez T. en el 2022, realizó un estudio en Aguas Verdes, para “determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios” utilizó una metodología cuantitativa, de tipo correlativo y diseño transversal, aplicando encuestas a 90 usuarios. Las estadísticas mostraron un 62.2% de las encuestadas calificaron la calidad de atención como "Muy Buena", mientras que el 53.3% manifestó sentirse "Muy Satisfecho". La dimensión "Seguridad" obtuvo el mayor puntaje positivo (85,6% como "Muy Buena"). El análisis estadístico reveló una evaluación positiva moderada (Rho de Spearman = 0.562, $p < 0.001$) entre las dos variables, concluyendo que la mejora en la calidad de atención impacta significativamente en la satisfacción de las pacientes(43).

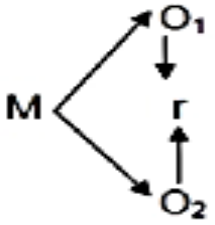
# III. MATERIAL Y MÉTODOS

## 3.1 Tipo y diseño de investigación.

Se llevó a cabo una investigación de enfoque cuantitativo y carácter no experimental, bajo un diseño correlacional de tipo transversal. La información se recolectó en un único momento, lo que permitió examinar la relación entre las variables de estudio y describir sus principales características, dimensiones y comportamientos dentro de la población analizada, aportando una comprensión integral del fenómeno investigado.

.

**Esquema:**




**DONDE:**

M: Es la muestra en quien se realiza el estudio.

O1: Satisfacción de la usuaria

O2: Calidad de atención

r: Relación entre las dos variables

## 3.2 Hipótesis y Variables

**H0:** No existe relación entre satisfacción y calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025.

**H1:** Existe relación entre satisfacción y calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025.

## 3.3 Población, muestra y muestreo.

La población de estudio estuvo constituida por 143 mujeres de 15 a 45 años del centro poblado de Andrés Araujo Moran.

Para la determinación de la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, obteniéndose una muestra de 104 participantes.

El tamaño de la muestra fue calculado mediante la siguiente formula:

**FORMULA N° 01: Confiabilidad 95%**

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

El tipo de muestreo fue probabilístico, aleatorio simple para la asignación de las unidades muéstrales a evaluar.

**Criterios de selección:**

**Criterio de inclusión:**

- Mujeres atendidas en el servicio de planificación familiar
- Asistencia periódica al establecimiento de salud
- Mujeres en edad reproductiva que aceptan participar del estudio

**Criterio de exclusión:**

- Mujeres con atención transeúnte
- Mujeres con capacidades limitadas.

## 3.4 Métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en el presente trabajo de investigación fue la entrevista, utilizada para la recopilación de la información, y el

instrumento aplicado fue la encuesta SERVQUAL desarrollada por el autor Parasuraman Zeithaml y Berry. Esta estuvo conformada por 16 ítems, de los cuales 6 correspondieron a la dimensión humanística, 5 a la dimensión tecnológica-científica y 5 al entorno. Las respuestas se valoraron de forma dicotómica, asignando 1 punto a la opción “Sí” y 0 puntos a la opción “No”. La escala de valoración establecida fue la siguiente: 3 (Satisfecho), con un rango de 8 a 12 puntos; 2 (Moderadamente insatisfecho), con un rango de 4 a 7 puntos; y 1 (Insatisfecho), con un rango de 0 a 3 puntos.

La segunda variable fue medida mediante un instrumento elaborado como parte de la investigación, denominado Satisfacción y calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025. Dicho instrumento estuvo constituido por 28 ítems y contó con una escala valorativa clasificada en tres niveles: baja, de 28 a 65 puntos; regular, de 66 a 103 puntos; y buena, de 104 a 140 puntos.

La confiabilidad de los instrumentos se evaluó mediante la técnica de juicio de expertos y el coeficiente alfa de Cronbach, según correspondió. Para este análisis se aplicó una prueba piloto a 10 unidades muestrales con características similares a la población de estudio.

**Procesamiento y análisis de datos**

El plan de procesamiento y análisis de los datos categóricos en la investigación correlacional sobre satisfacción y calidad de atención laboral se desarrolló en varias etapas. En primer lugar, la información recolectada mediante cuestionarios y otras técnicas fue organizada, depurada y codificada. A cada categoría de las variables y a los niveles de satisfacción se les asignó un código numérico, con la finalidad de facilitar su procesamiento y análisis estadístico. Posteriormente, se realizó el análisis descriptivo, el cual permitió

examinar la distribución de frecuencias absolutas y relativas de cada categoría. Este procedimiento incluyó la elaboración de tablas de contingencia, que facilitaron la visualización y comprensión de la relación existente entre las variables categóricas analizadas.

Finalmente, el análisis inferencial se llevó a cabo mediante la aplicación del coeficiente estadístico Rho de Spearman, el cual permitió determinar el grado y sentido de la relación entre las variables de estudio.

## 3.5 Consideraciones Éticas

Esta investigación en el ámbito de la salud se fundamentó en tres principios éticos universales establecidos en el Informe Belmont: respeto por las personas, no maleficencia y justicia. Dichos principios orientaron el desarrollo del estudio con la finalidad de garantizar el bienestar, la participación voluntaria y la protección de los derechos de los participantes durante todo el proceso investigativo.

El principio de respeto por las personas se aplicó reconociendo la dignidad y autonomía de cada participante. En este sentido, se aseguró que la participación fuera completamente voluntaria y que los involucrados otorgaran su consentimiento informado, luego de recibir información clara y suficiente sobre los objetivos, procedimientos y alcances de la investigación.

El principio de no maleficencia fue considerado prioritario, ya que se procuró que el desarrollo del estudio no ocasionara daños físicos, psicológicos ni emocionales a los participantes. Asimismo, se buscó maximizar los beneficios del estudio, contribuyendo a la mejora de la calidad de los servicios de salud. Los investigadores actuaron con transparencia y honestidad, garantizando que la información recolectada fuera utilizada exclusivamente con fines académicos. Se respetó, además, el derecho de los participantes a retirarse del

estudio en cualquier momento, sin que ello generara perjuicio alguno. Finalmente, el principio de justicia se aplicó asegurando un trato equitativo y sin discriminación de ningún tipo. Todos los participantes contaron con las mismas oportunidades de inclusión en la investigación y fueron tratados con respeto. Se mantuvo el anonimato y la confidencialidad de la información proporcionada, resguardando la seguridad y privacidad de los participantes.

# IV. RESULTADOS

**Tabla 1.** Nivel de satisfacción de las usuarias en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025

| Nivel de satisfacción | Frecuencia (n) | Porcentaje (%) |
|---|---|---|
| Satisfecho | 100 | 96,2 % |
| Moderadamente insatisfecho | 4 | 3,8 % |
| Insatisfecho | 0 | 0,0 % |
| Total | 104 | 100 % |

***Fuente**: Datos obtenidos del cuestionario para determinar la satisfacción y calidad de atención en el centro de salud Andrés Araujo Moran Tumbes – 2025.*

Se evidenció que la gran mayoría de las usuarias (96,2 %) se encontró satisfecha con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar, mientras que un reducido porcentaje (3,8 %) manifestó un nivel moderado de insatisfacción. No se registraron casos de insatisfacción.

**Tabla 2.** Nivel de calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán**,** 2025

| Nivel de calidad de atención | Frecuencia (n) | Porcentaje (%) |
|---|---|---|
| Buena | 0 | 0,0 % |
| Regular | 100 | 96,2 % |
| Baja | 4 | 3,8 % |
| Total | 104 | 100 % |

***Fuente**: Datos obtenidos del cuestionario para determinar la satisfacción y calidad de atención en el centro de salud Andrés Araujo Moran Tumbes – 2025.*

Los resultados mostraron que el 96,2 % de las usuarias percibió la calidad de atención como regular, mientras que el 3,8 % la calificó como baja. No se registraron valoraciones en el nivel bueno.

**Tabla 3.** Relación entre satisfacción y calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025

| Satisfacción | Calidad regular n (%) | *Calidad baja n (%)* | Total |
|---|---|---|---|
| Satisfecho | 96 (92,3 %) | *4 (3,8 %)* | 100 |
| Moderadamente insatisfecho | 4 (3,8 %) | *0 (0,0 %)* | 4 |
| Total | 100 (96,2 %) | *4 (3,8 %)* | 104 |

***Fuente**: Datos obtenidos del cuestionario para determinar la satisfacción y calidad de atención en el centro de salud Andrés Araujo Moran Tumbes – 2025.*

Los resultados mostraron que el 92,3 % de las usuarias satisfechas percibió la calidad de atención como regular, mientras que solo el 3,8 % la calificó como baja. Asimismo, el 3,8 % de las usuarias moderadamente insatisfechas consideró la calidad como regular, sin registrarse percepciones de calidad baja en este grupo. En general, el 96,2 % de las usuarias evaluó la calidad de atención como regular, lo que evidenció un alto nivel de satisfacción, aunque con una percepción de calidad predominantemente intermedia.

**Tabla 4.** Correlación entre satisfacción y calidad de atención**.**

| Variables | Rho de Spearman | Sig. (p) | Tipo de relación |
|---|---|---|---|
| Satisfacción – Calidad de atención | 0,076 | 0,468 | No significativa |

***Fuente****: Datos obtenidos del cuestionario para determinar la satisfacción y calidad de atención en el centro de salud Andrés Araujo Moran Tumbes – 2025.*

El coeficiente Rho de Spearman evidenció una correlación positiva muy débil (ρ = 0,076) entre la satisfacción y la calidad de atención. Asimismo, el valor de significancia (p = 0,468) fue mayor a 0,05, lo que indicó que no existió una relación estadísticamente significativa entre ambas variables en la población estudiada.

# V. DISCUSION

En la tabla 1; Los resultados evidenciaron un alto nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar, ya que el 96,2 % manifestó encontrarse satisfecha con la atención recibida. Este hallazgo coincide con diversos estudios nacionales e internacionales que reportan elevados niveles de satisfacción en servicios de planificación familiar, como los encontrados por Owusu et al. (2024) y Ramírez (2024), quienes señalaron que más del 80 % de las usuarias expresaron satisfacción general con la atención recibida.

No obstante, el autor considera que este elevado porcentaje debe interpretarse con cautela, debido a que la satisfacción constituye una percepción subjetiva influenciada por expectativas previas, experiencias anteriores y limitaciones en el acceso a servicios alternativos. Tal como señalan diversos autores, es posible que las usuarias expresen satisfacción aun cuando la atención no alcance niveles óptimos de calidad, especialmente en contextos donde las opciones de atención son limitadas. El reducido porcentaje de usuarias moderadamente insatisfechas (3,8 %) sugiere la existencia de aspectos específicos del servicio que requieren fortalecimiento, pese a la percepción global positiva.

Tabla 2; En relación con la calidad de atención, el 96,2 % de las usuarias la calificó como regular y solo el 3,8 % como baja, sin registrarse valoraciones en el nivel bueno. Estos resultados guardan similitud con investigaciones nacionales como las de Arana et al. (2024) y Sánchez (2023), donde la calidad de atención fue percibida mayoritariamente como regular, evidenciando que los servicios cumplen con estándares básicos, pero aún presentan limitaciones para alcanzar niveles de excelencia.

Desde la apreciación del autor, la ausencia de valoraciones en el nivel bueno revela una brecha importante entre la atención brindada y los estándares ideales de calidad en salud. Esta situación podría estar relacionada con deficiencias en recursos, infraestructura, tiempos de espera o disponibilidad de insumos, factores que han sido identificados por la literatura como determinantes clave de la

percepción de calidad. En este sentido, los resultados sugieren la necesidad de implementar estrategias de mejora continua orientadas a fortalecer las dimensiones técnicas, humanas y tangibles del servicio.

En la Tabla 3; el análisis conjunto mostró que el 92,3 % de las usuarias satisfechas percibió la calidad de atención como regular, mientras que solo el 3,8 % la consideró baja. Asimismo, las usuarias moderadamente insatisfechas también calificaron la calidad como regular. Estos resultados indican que un alto nivel de satisfacción no necesariamente se traduce en una percepción elevada de la calidad del servicio.

Este hallazgo contrasta con múltiples estudios previos que reportaron una relación directa y significativa entre ambas variables, como los de Chicaíza y Bello (2024), Arce-Huamani y Aliaga-Gastelumendi (2023) y Barrientos (2022), quienes encontraron correlaciones moderadas a fuertes entre calidad de atención y satisfacción. En contraste, los resultados del presente estudio sugieren que la satisfacción de las usuarias podría estar influenciada por factores externos a la calidad objetiva del servicio, como el trato interpersonal, la accesibilidad o las expectativas reducidas.

El autor considera que esta disociación entre satisfacción y calidad percibida refuerza la idea de que la satisfacción es un indicador necesario, pero no suficiente, para evaluar integralmente la calidad de los servicios de salud.

Tabla 4; El análisis estadístico mediante el coeficiente Rho de Spearman evidenció una correlación positiva muy débil y no significativa entre la satisfacción y la calidad de atención ($\rho = 0,076$; $p = 0,468$). Este resultado indica que, en el contexto estudiado, la variación en la satisfacción de las usuarias no estuvo asociada de manera estadísticamente significativa con la percepción de la calidad de atención.

Este hallazgo difiere de la mayoría de los antecedentes revisados, tanto a nivel internacional como nacional, donde se reportaron relaciones significativas entre ambas variables. Sin embargo, el autor considera que esta diferencia puede explicarse por el contexto específico del estudio, el tipo de servicio evaluado y las características de la población usuaria, quienes podrían priorizar aspectos como

el acceso al servicio y la atención básica por encima de estándares más elevados de calidad.

En consecuencia, los resultados sugieren que mejorar la calidad de atención no garantiza automáticamente un incremento en la satisfacción si no se abordan de manera integral las expectativas, percepciones y necesidades particulares de las usuarias.

# VI. CONCLUSIONES

1. El 96,2 % de las usuarias se encontró satisfecha con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar, mientras que el 3,8 % presentó una satisfacción moderada, sin registrarse casos de insatisfacción.

2. El 96,2 % de las usuarias percibió la calidad de atención como regular y el 3,8 % como baja, evidenciándose la ausencia de valoraciones en el nivel de calidad buena.

3. El 92,3 % de las usuarias satisfechas calificó la calidad de atención como regular y solo el 3,8 % como baja, lo que indicó que un alto nivel de satisfacción coexistió con una percepción intermedia de la calidad del servicio.

4. La relación entre satisfacción y calidad de atención fue positiva muy débil y no significativa ($\rho = 0,076$; $p = 0,468$), lo que evidenció que ambas variables no presentaron una asociación estadísticamente relevante en la población estudiada.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Dirección Regional de Salud fortalezca y estandarice los procesos de atención en el consultorio de planificación familiar, con el fin de mantener y consolidar el alto nivel de satisfacción de las usuarias, garantizando la continuidad de buenas prácticas en el trato, la orientación y el acompañamiento brindado.

2. Se sugiere al Centro de Salud implemente planes de mejora continua orientados a elevar la calidad de atención del nivel regular a bueno, priorizando acciones relacionadas con infraestructura, disponibilidad de insumos, organización del servicio y optimización de los tiempos de espera.

3. Se recomienda que la institución desarrolle programas de capacitación permanente para el personal de salud, enfocados en competencias técnicas como en habilidades comunicativas y humanísticas, con el propósito de alinear la satisfacción de las usuarias con estándares más altos de calidad de atención.

4. Se propone que la Universidad Nacional de Tumbes, promueva investigaciones en la línea de la salud sexual reproductiva e incorpore la mejora continua de la prestación de servicios de salud de calidad

# VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


1. Lara Gitto ÁA, Michele Limosani PFM. Satisfacción del paciente y calidad de la atención hospitalaria. *Eval Program Plann*. 2023;97:102251. Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0149718923000289 DOI: https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251
2. Novitasari D. Calidad del servicio hospitalario y satisfacción del paciente. *JISMA*. 2022;1(1):29-36. Disponible en: https://jisma.org/index.php/jisma/article/view/255
3. Saxena S, Srivastava K, Srivastava A, Saxena A. Evaluación de la satisfacción del consumidor en hospital terciario. *J Clin Diagn Res*. 2021;15(10):LC11-LC15. Disponible en: https://jcdr.net/article_fulltext.asp?issn=0973-709x&year=2021&volume=15&issue=10&page=LC11 DOI: https://doi.org/10.7860/JCDR/2021/49577.15546
4. Organización Mundial de la Salud. Planificación familiar/métodos anticonceptivos. 2023. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/family-planning-contraception
5. Rosenberg M, Rahman M, Ota S, Barber S, Tangcharoensathien V. Better data on unmet health needs. *BMJ*. 2023;382:e075476. Disponible en: https://www.bmj.com/content/382/bmj-2023-075476 DOI: https://doi.org/10.1136/bmj-2023-075476
6. OMS/OPS. Principales causas de muerte y discapacidad en el mundo 2000-2019. Disponible en: https://www.paho.org/es/noticias/9-12-2020-oms-revela-principales-causas-muerte-discapacidad-mundo-2000-2019
7. Pérez-Blanco A, Sánchez-Valdivieso E. Conocimiento sobre métodos anticonceptivos en adolescentes mexicanos. *Rev Chil Obstet Ginecol*. 2020;85(5):508-515. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-75262020000500508
8. Castro CA, Monterrosa-Blanco A, Rodríguez LL, et al. Conocimientos y actitudes sobre métodos anticonceptivos. *Lancet Reg Health Am*. 2024;30:100687. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10844851/ DOI: https://doi.org/10.1016/j.lana.2023.100687

9. Escobar YGV. Calidad de atención y satisfacción en planificación familiar Cajamarca 2022. Disponible en: http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5272
10. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención. *Rev Fac Med Humana*. 2020;20(3). Disponible en: http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123 DOI: https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123
11. Chamorro JD, GSS H. Calidad de atención y satisfacción de usuarios. *Ciencia Latina*. 2023;7(5):8281-8293. Disponible en: https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8403 DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.8403
12. INEI. Encuesta de satisfacción del usuario 2022. Disponible en: https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3870485-encuesta-de-satisfaccion-del-usuario-2022
13. Murillo JP, Bellido-Boza L, et al. Satisfacción y tiempo de espera en establecimientos de salud peruanos. *An Fac Med*. 2019;80(3):288-297. Disponible en: https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/16846 DOI: https://doi.org/10.15381/anales.v80i3.16846
14. Castillo VL. Satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2023 [tesis de licenciatura en Internet]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2023. Disponible en: https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/e3008920-7124-40ea-bdc8-5086901fe96e
15. Ríos-Rodríguez J, et al. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, Perú. Rev Fac Med Hum. 2020;20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
16. Arce-Huamani MA, Aliaga-Gastelumendi RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un servicio de emergencia de un hospital del Seguro Social. Acta Med Peru. 2023;40(4):308-313. doi:10.35663/amp.2023.404.2860
17. Paripancca EL. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en un hospital APP [tesis de maestría en Internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San

Marcos; 2023. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/80977575-906e-4d6c-8de4-5cc66842ffb5

18. Mego MS. Satisfacción y calidad de atención en planificación familiar [tesis en Internet]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2023. Disponible en: https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/2592

19. Tinoco M. Satisfacción del usuario externo en un hospital de la Policía Nacional del Perú [tesis en Internet]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2023. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.14138/473

20. Cahuana TM. Calidad de atención y satisfacción en planificación familiar [tesis en Internet]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2023. Disponible en: https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/2590

21. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente [Internet]. Ginebra: OMS; 2023. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety

22. Barrientos JD. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia [tesis en Internet]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30674

23. Barrientos RM. Calidad de atención y satisfacción de usuarias en planificación familiar en Pataz [tesis en Internet]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2024. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/136586

24. Hassan Z, Basit A, Sethumadavan DS. Cultural intelligence and customer satisfaction. SSRN [Internet]. 2020. doi:10.2139/ssrn.3662072

25. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud de Planificación Familiar [Internet]. Lima: Ministerio de Salud; 2017. Disponible en: https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/280860-norma-tecnica-de-salud-de-planificacion-familiar

26. Osejos AE, Merino J. Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio. UNESUM Cienc Rev Cient. 2020. Disponible en: https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/284

27. Chicaíza PE, Bello YB. Calidad de atención y satisfacción del usuario. LATAM Rev Latinoam Cienc Soc Humanid. 2024;5(5):1335-1356. doi:10.56712/latam.v5i5.2690

28. Al-Hammouri F, Hamdan KM, et al. Predictors of nursing care quality and patient satisfaction. Nurs Open. 2024. doi:10.1002/nop2.2130

29. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail. 1988;64(1):12-40.

30. Kotler P, Armstrong G. Fundamentos de marketing. 11.ª ed. México: Pearson Educación; 2013.

31. Owusu AA, Boakye K, et al. Patient satisfaction with outpatient department services in Ghana. BMC Health Serv Res. 2024;24:11399. doi:10.1186/s12913-024-11399-w

32. Meskele M, Dake SK, et al. Satisfaction with family planning services in Ethiopia. Heliyon. 2024;10:e34556. doi:10.1016/j.heliyon.2024.e34556

33. Eshetu H, Tesfaye DJ, et al. Patient satisfaction with family planning services and associated factors in Ethiopia. Front Glob Womens Health. 2024;5. doi:10.3389/fgwh.2024.1385209

34. Arana SM, Núñez F, Guardia S. Calidad de los servicios y satisfacción del usuario. Ciencia Latina Rev Cient Multidiscip. 2024;8(2). doi:10.37811/cl_rcm.v8i2.11113

35. Ramírez B. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del consultorio de planificación familiar del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2024 [tesis en Internet]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2024. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/14950

36. Arce-Huamani MA, Aliaga-Gastelumendi RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un servicio de emergencia de un hospital del Seguro Social. Acta Med Peru. 2023;40(4):308-313. doi:10.35663/amp.2023.404.2860

37. Adanaque LD. Calidad de atención y satisfacción del usuario en Zarumilla, Tumbes [tesis en Internet]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2024. Disponible en: https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65139

38. Chicaíza PE, Bello YB. Establecer el impacto de la calidad de atención en la satisfacción de las usuarias externas en la unidad de especialidades. LATAM Rev Latinoam Cienc Soc Humanid. 2024. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9719854

39. Al-Hammouri F, Hamdan KM, et al. Predictors of nursing care quality and patient satisfaction. Nurs Open. 2024. doi:10.1002/nop2.2130

40. Owusu AA, Boakye K, et al. Patient satisfaction with outpatient department services in Ghana. BMC Health Serv Res. 2024;24:11399. doi:10.1186/s12913-024-11399-w

41. Meskele M, Dake SK, et al. Satisfaction with family planning services and associated myths in Ethiopia. Heliyon. 2024;10:e34556. doi:10.1016/j.heliyon.2024.e34556

42. Eshetu H, Tesfaye DJ, et al. Patient satisfaction with family planning services and associated factors in Ethiopia. Front Glob Womens Health. 2024;5. doi:10.3389/fgwh.2024.1385209

43. Sánchez T. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2021 [tesis en Internet]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2021. Disponible en: https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/82c50015-c5b8-48cf-88f5-5fa545e3627b

# IX. ANEXOS

## Anexo 1. CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL SATISFACCION

**Indicaciones:**

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

**Escala de valoración:**

Si = 2 y No = 0

**I. DATOS.**

**Edad: Sexo:** Femenino ()

**Lugar de procedencia:** Urbano ( ) Rural ( )

**Grado de instrucción:**

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

II. **ITEMS.**

| N° | ITEMS | Escala | |
|---|---|---|---|
| | | SI | NO |
| **Dimensión: Humanística** | | | |
| **1** | Está de acuerdo con la información recibida por el servicio de Obstetricia durante su consulta. | | |
| **2** | La calidad de los servicios prestados fue adecuada. | | |
| **3** | Usted volvería a pedir otra consulta con la obstetra que la atendió anterior a su última consulta. | | |
| **4** | Encuentra diferencia en el servicio y atención del CS a comparación de otro. | | |
| **5** | El tiempo de espera para su consulta fue la adecuada. | | |
| **6** | Usted recomendaría el CS a otras usuarias para el servicio de Obstetricia. | | |
| **Dimensión: Tecnología – Científica** | | | |
| **7** | El CS Andrés Araujo Moran cuenta con los equipos para su adecuada atención. | | |
| **8** | El personal Obstetra cuenta con los equipos y materiales disponibles de los métodos anticonceptivos para su adecuada elección. | | |
| **9** | El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios para las usuarias. | | |
| **10** | El centro de salud conto con baños limpios para las usuarias. | | |
| **11** | Usted ha observado mejoras en los materiales que se encuentra en el consultorio de Obstetricia para las necesidades de las usuarias. | | |
| **Dimensión: Entorno** | | | |
| **12** | Espera ser atentado sin diferencia en la relación a otras usuarias sin discriminación alguna. | | |
| **13** | Espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada. | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **14** | Espera que el personal Obstetricia la trate con amabilidad, respeto y paciencia. | | |
| **15** | Espera que el personal Obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas durante su atención. | | |
| **16** | Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad. | | |

ENCUESTA DIRIGIDA AL USUARIO DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD ANDRÉS ARAUJO MORÁN

FECHA ( / / ):

La presente encuesta es parte de la investigación: Nivel de satisfacción relacionado a la calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro de salud Andrés Araujo Moran.

La presente encuesta es totalmente confidencial y anónima, le agradeceremos ser los más sincero posible.

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente y marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

I. DATOS GENERALES:

- Edad: 18 a 30 ( ) 31 a 49 ( )
- Seguro con el que cuenta: SIS ( ) Otros ( )
- Grado de instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

| VALORES | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pésimo | Malo | Regular | Bueno | Excelente |

**CALIDAD DE ATENCIÓN**

| Enunciado | | Escala | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| N° | **DIMENSIÓN FIABILIDAD** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Ha recibido orientación adecuado para su atención en el consultorio de planificación familiar? | | | | | |
| 2 | De qué manera califica usted la atención del personal de salud en relación al respeto del orden de llegada de los pacientes. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | ¿Recibió atención en el consultorio de Planificación Familiar en tiempo prudencial de espera? | | | | | |
| 4 | Cómo considera usted al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | En qué medida considera usted que el personal de salud le realizó de manera cuidadosa el examen requerido. | | | | | |
| 6 | Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el personal de salud, sobre qué hacer si presenta algún síntoma. | | | | | |
| 7 | ¿Su historia clínica facilita el acceso a la atención por consultorio de Planificación Familiar? | | | | | |
| | **DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿Crees que el tiempo de espera para una cita de consulta es inmediato? | | | | | |
| 9 | ¿El tiempo de consulta en el consultorio de Planificación Familiar es suficiente para poder resolver sus necesidades? | | | | | |
| 10 | El tiempo de espera para la consulta fue rápido. | | | | | |
| 11 | El área de laboratorio le atendió rápido. | | | | | |
| | **DIMENSIÓN SEGURIDAD** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Usted en este establecimiento, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de salud? | | | | | |
| 13 | ¿Tiene usted privacidad durante su atención en el servicio de planificación familiar? | | | | | |
| 14 | Cuando usted tuvo alguna dificultad física, el personal de salud mostró interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente. | | | | | |
| 15 | ¿El personal de salud utiliza un lenguaje sencillo y suficientes materiales para que usted aclare sus dudas? | | | | | |
| | **DIMENSIÓN EMPATÍA** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | En qué medida califica usted la amabilidad del personal de salud al ser atendido en el consultorio externo. | | | | | |
| 17 | En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud al ser atendido en el consultorio externo | | | | | |
| 18 | Usted comprende los resultados que le brinda el personal de salud sobre los procedimientos o pruebas que le realizan. | | | | | |
| 19 | Ud. entendió la información respecto al tratamiento, dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 20 | Considera que las indicaciones dadas por el personal de salud son adecuadas como para usted. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | De qué manera usted calificó al personal de salud sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar. | | | | | |
| | **DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Se conto con personal capacitado para orientar a los usuarios o familiares | | | | | |
| 23 | El personal de salud utiliza modelos, catálogos y folletos para obtener información durante la consulta. | | | | | |
| 24 | El consultorio está equipado y cuenta con materiales necesarios para su atención. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 25 | ¿La sala de espera del centro de Salud le pareció acogedor o cómodo? | | | | | |
| 26 | Como califica la infraestructura, mobiliarios y equipos con que se atendió | | | | | |
| 27 | cómo califica la disposición de residuos sólidos y bioseguridad | | | | | |
| 28 | Cómo califica la iluminación del consultorio donde fue atendido. | | | | | |

## Anexo 2 Análisis de fiabilidad

**Nivel de satisfacción**

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|---|---|---|
| 0,864 | 0,883 | 16 |

**Estadísticas de total de elemento**

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Correlación múltiple al cuadrado | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|---|---|---|---|---|
| Items1 | 58,8000 | 36,622 | ,128 | . | ,816 |
| Items2 | 58,9000 | 30,544 | ,665 | . | ,787 |
| Items3 | 58,6000 | 29,822 | ,746 | . | ,781 |
| Items4 | 58,6000 | 33,156 | ,289 | . | ,816 |
| Items5 | 58,9000 | 30,100 | ,601 | . | ,791 |
| Items6 | 59,2000 | 36,622 | -,009 | . | ,833 |
| Items7 | 58,3000 | 34,456 | ,411 | . | ,806 |
| Items8 | 58,6000 | 33,822 | ,562 | . | ,800 |
| Items9 | 58,5000 | 34,278 | ,441 | . | ,804 |
| Items10 | 58,6000 | 37,156 | -,030 | . | ,823 |
| Items11 | 58,5000 | 32,056 | ,836 | . | ,787 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Items12 | 58,6000 | 33,156 | ,463 | . | ,802 |
| Items13 | 58,5000 | 32,278 | ,795 | . | ,789 |
| Items14 | 58,5000 | 32,278 | ,795 | . | ,789 |
| Items15 | 58,5000 | 32,278 | ,795 | . | ,789 |
| Items16 | 58,5000 | 32,056 | ,836 | . | ,787 |

Al aplicar el instrumento en un piloto de 10 unidades, se obtuvo un alfa=0.864; siendo confiable la aplicación del instrumento al grupo de estudio

**Análisis de fiabilidad**

Cuestionario calidad de atención

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|---|---|---|
| 0,835 | ,856 | 28 |

**Estadísticas de total de elemento**

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Correlación múltiple al cuadrado | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|---|---|---|---|---|
| P1 | 48,0000 | 40,000 | ,461 | . | ,811 |
| P2 | 48,7000 | 38,011 | ,448 | . | ,809 |
| P3 | 48,7000 | 44,456 | ,038 | . | ,850 |
| P4 | 48,1000 | 43,433 | ,228 | . | ,831 |
| P5 | 48,1000 | 40,767 | ,351 | . | ,820 |
| P6 | 48,3000 | 39,789 | ,452 | . | ,811 |
| P7 | 48,4000 | 46,933 | -,163 | . | ,856 |
| P8 | 48,3000 | 45,122 | ,013 | . | ,847 |
| P9 | 49,1000 | 36,767 | ,555 | . | ,796 |
| P10 | 49,0000 | 41,778 | ,203 | . | ,837 |
| P11 | 48,2000 | 37,067 | ,646 | . | ,789 |
| P12 | 48,0000 | 43,333 | ,154 | . | ,838 |
| P13 | 49,1000 | 40,100 | ,350 | . | ,821 |
| P14 | 48,4000 | 46,933 | -,163 | . | ,856 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| P15 | 48,3000 | 45,122 | ,013 | . | ,847 |
| P16 | 49,1000 | 36,767 | ,555 | . | ,796 |
| P17 | 49,0000 | 41,778 | ,203 | . | ,837 |
| P18 | 48,2000 | 37,067 | ,646 | . | ,789 |
| P19 | 48,7000 | 38,011 | ,448 | . | ,809 |
| P20 | 48,7000 | 44,456 | ,038 | . | ,850 |
| P21 | 48,1000 | 43,433 | ,228 | . | ,831 |
| P22 | 48,1000 | 40,767 | ,351 | . | ,820 |
| P23 | 48,3000 | 39,789 | ,452 | . | ,811 |
| P24 | 48,2000 | 46,178 | -,090 | . | ,858 |
| P25 | 47,6000 | 41,156 | ,657 | . | ,808 |
| P26 | 47,5000 | 41,167 | ,671 | . | ,808 |
| P27 | 48,7000 | 38,011 | ,448 | . | ,809 |
| P28 | 48,7000 | 44,456 | ,038 | . | ,850 |

Al aplicar el instrumento en un piloto de 10 unidades, se obtuvo un alfa=0.835; siendo confiable la aplicación del instrumento al grupo de estudio

## Anexo 3. Validación de expertos

Quien suscribe Dr. Jhon Ypanaque Ancajima; de profesión Obstetra, con grado de Doctor en ciencias de la salud. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación a la muestra correspondiente.

Luego de hacer observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

| **Criterio** | **Deficiente** | **Aceptable** | **Bueno** | **Excelente** |
|---|---|---|---|---|
| **Congruencia de ítems** | | | | X |
| **Amplitud de contenido** | | | X | |
| **Redacción de los ítems** | | | X | |
| **Claridad y precisión** | | | | X |
| **Pertinencia** | | | | X |

**Fecha:** noviembre del 2025



Dr. Jhon Ypanaque Ancajima

Experto N.º: 1

## Anexo 3. Validación de expertos

Quien suscribe EDSON MIGUEL ROSALES MOGOLLON; de profesión Obstetra, con grado de Maestro en ciencias de la salud. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación a la muestra correspondiente.

Luego de hacer observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

| Criterio | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|---|---|---|---|---|
| **Congruencia de ítems** | | | | X |
| **Amplitud de contenido** | | | | X |
| **Redacción de los ítems** | | | | X |
| **Claridad y precisión** | | | | X |
| **Pertinencia** | | | | X |

**Fecha:** 17 de abril del 2026

DOCENTE: **EDSON MIGUEL ROSALES MOGOLLON**

Experto N.º: 1

Edson Miguel Rosales Mogollon
OBSTETRA
COP 31697
CAP I LONYA GRANDE
EsSalud

## Anexo 3. Validación de expertos

Quien suscribe Dra. Gladys Farfán García; de profesión Obstetra, con grado de Doctor en ciencias de la salud. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación a la muestra correspondiente.

Luego de hacer observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

| Criterio | Deficiente | Aceptable | Bueno | Excelente |
|---|---|---|---|---|
| Congruencia de ítems | | | | X |
| Amplitud de contenido | | | | X |
| Redacción de los ítems | | | | X |
| Claridad y precisión | | | | X |
| Pertinencia | | | | X |

**Fecha:** abril del 2026

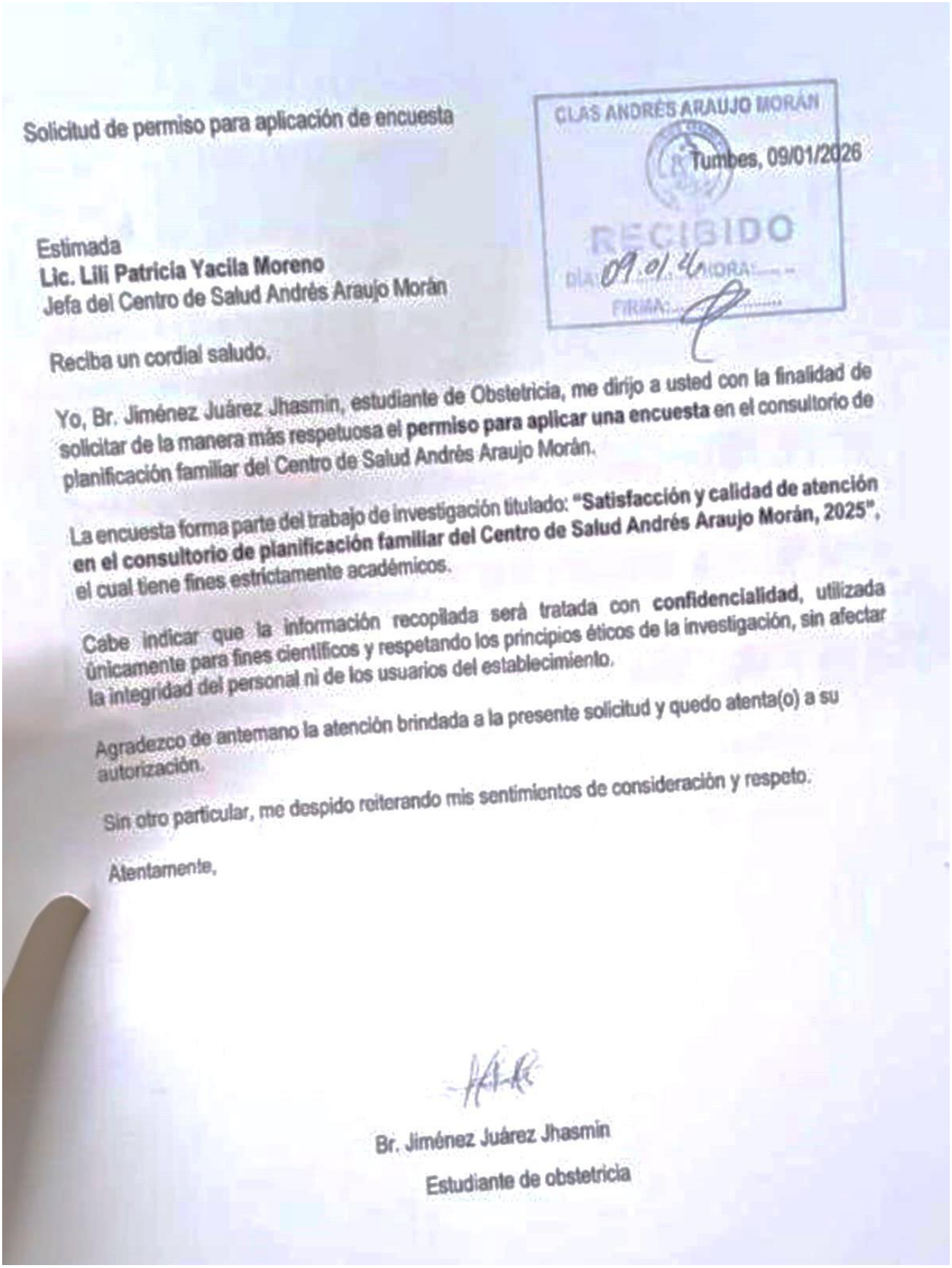
DOCENTE: .....

GLADYS FARFAN GARCIA
COP 3582.

Experto Nº: 03

DNI: 00250892.

**Anexo 04.** Solicitud para ejecución de proyecto



Solicitud de permiso para aplicación de encuesta

CLAS ANDRÉS ARAUJO MORÁN
RECIBIDO
09/01/26
FIRMA:

Tumbes, 09/01/2026

Estimada
**Lic. Lili Patricia Yacila Moreno**
Jefa del Centro de Salud Andrés Araujo Morán

Reciba un cordial saludo.

Yo, Br. Jiménez Juárez Jhasmin, estudiante de Obstetricia, me dirijo a usted con la finalidad de solicitar de la manera más respetuosa el **permiso para aplicar una encuesta** en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán.

La encuesta forma parte del trabajo de investigación titulado: **"Satisfacción y calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, 2025"**, el cual tiene fines estrictamente académicos.

Cabe indicar que la información recopilada será tratada con **confidencialidad**, utilizada únicamente para fines científicos y respetando los principios éticos de la investigación, sin afectar la integridad del personal ni de los usuarios del establecimiento.

Agradezco de antemano la atención brindada a la presente solicitud y quedo atenta(o) a su autorización.

Sin otro particular, me despido reiterando mis sentimientos de consideración y respeto.

Atentamente,

Br. Jiménez Juárez Jhasmin
Estudiante de obstetricia

## Anexo 5 Consentimiento informado para la aplicación de las encuestas

**Título del estudio:**

*Satisfacción y calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán, Tumbes 2025.*

**Invitación a participar**

Se le invita de manera voluntaria a participar en el presente estudio, cuyo propósito es evaluar el nivel de satisfacción y la calidad de atención en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud Andrés Araujo Morán. La información que usted proporcione contribuirá a identificar aspectos que permitan mejorar la atención brindada a las usuarias.

**Procedimiento**

Su participación consistirá en responder un cuestionario estructurado que abordará aspectos relacionados con la calidad de atención recibida y su nivel de satisfacción con los servicios del consultorio. La encuesta tendrá una duración aproximada de **10 a 15 minutos** y se realizará en un ambiente privado dentro del establecimiento de salud.

**Riesgos y beneficios**

Este estudio no implica ningún riesgo físico ni psicológico. La información obtenida se utilizará únicamente con fines académicos y contribuirá al fortalecimiento de la calidad de los servicios de salud reproductiva en beneficio de la comunidad.

**Confidencialidad**

Toda la información proporcionada será tratada con estricta **confidencialidad y anonimato**. No se registrarán nombres ni datos personales que permitan identificar a las participantes. Los resultados se presentarán de forma global, sin referencias individuales.

**Participación voluntaria**

Su participación en este estudio es completamente **voluntaria**. Puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento, sin que esto genere ningún tipo de sanción ni afecte la atención que recibe en el establecimiento de salud.

**Consentimiento**

Declaro que he leído y comprendido la información anterior. He tenido la oportunidad de formular preguntas y todas han sido respondidas satisfactoriamente. Acepto participar libre y voluntariamente en este estudio.

**Firma de la participante:** _____

**DNI:** _____

**Fecha:** ____ / ____ / 2025

**Firma del investigador responsable:** _____

**DNI:** _____

**Fecha:** ____ / ____ / 2025

## Anexo 6 Prueba de normalidad de las variables

Previo al análisis correlacional, se evaluó la distribución de las variables **satisfacción** y **calidad de atención** mediante la **prueba de normalidad de Shapiro-Wilk**, considerando un nivel de significancia de α = 0,05.

**Tabla 4 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk**

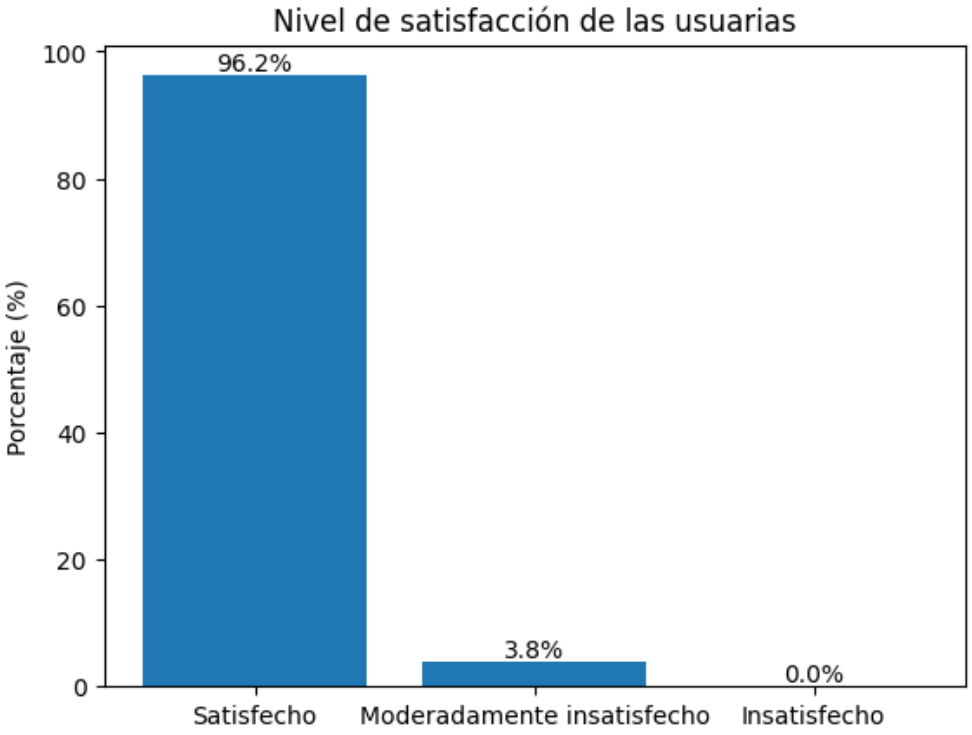
| Variable | Estadístico W | Sig. (p) | Decisión |
|---|---|---|---|
| Satisfacción | 0,754 | 0,000 | No normal |
| Calidad de atención | 0,889 | 0,000 | No normal |

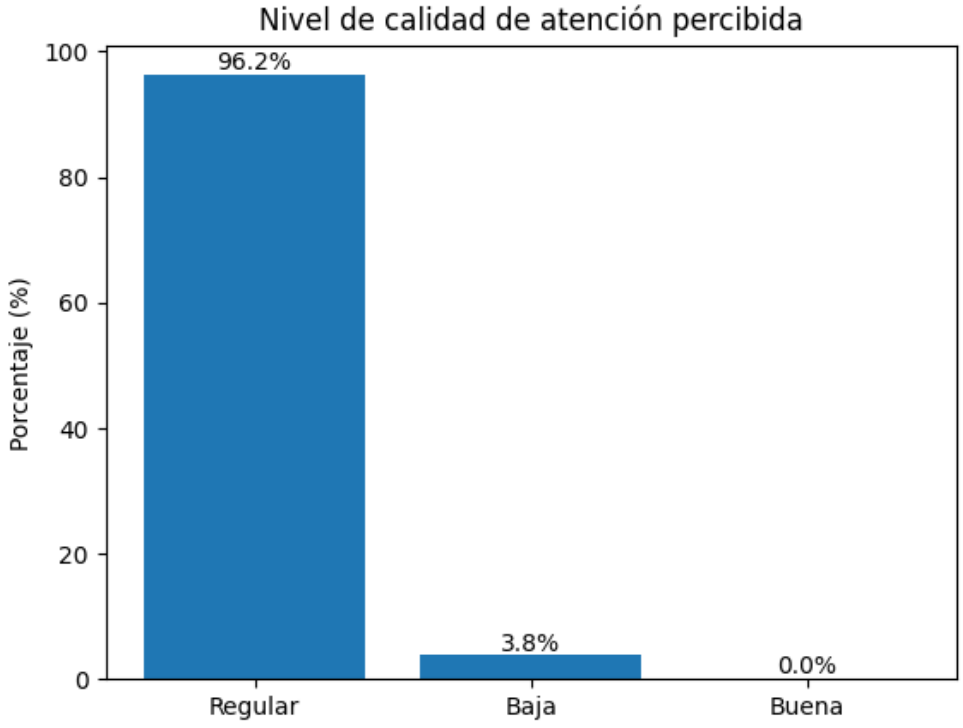
**Interpretación:**

Los resultados mostraron valores de significancia menores a 0,05 en ambas variables, lo que indicó que los datos no siguieron una distribución normal. En consecuencia, se justificó el uso de una prueba no paramétrica para el análisis de la relación entre las variables.

**Análisis correlacional: Rho de Spearman**

Debido a la ausencia de normalidad en los datos, se aplicó el **coeficiente Rho de Spearman** para determinar la relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención en el consultorio de planificación familiar.


Nivel de satisfacción de las usuarias
Porcentaje (%)
100
80
60
40
20
0
96.2%
3.8%
0.0%
Satisfecho
Moderadamente insatisfecho
Insatisfecho


Nivel de calidad de atención percibida
Porcentaje (%)
100
80
60
40
20
0
96.2%
3.8%
0.0%
Regular
Baja
Buena

## Anexo 7. Matriz de variables

| 9 | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---|---|---|---|---|---|
| Satisfacción | Mide el grado en que las expectativas y necesidades de los usuarios son cumplidas durante su experiencia con un servicio, reflejando su percepción sobre la calidad de atención recibida (24) | La variable satisfacción del usuario será medida por un cuestionario el mismo que considerara de 16 preguntas, donde 6 son de humanística, 5 para tecnología científica, 5 entorno, las mismas que tendrán un valor de 1 para Si 0 para No. | Humanística | Respecto | 3: Satisfecho: [8-12]<br>2: Moderadamente Insatisfecho: [4-7]<br>1: Insatisfecho: [0-3] |
| | | | | Intereses | |
| | | | | Trato cordial | |
| | | | | Ética | |
| | | | Tecnología - científica | Continuidad | |
| | | | | Integralidad | |
| | | | Entorno | Costos | |
| | | | | Accesibles | |
| | | | | Comodidad | |
| | | | | Ambientación | |
| Variable 2 | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
| Calidad de atención | El servicio en el contexto de la enfermería y la salud se caracteriza por ser una asistencia que beneficia a quienes la reciben, integrando dos conceptos clave: eficacia y eficiencia. La eficacia se refiere a la capacidad del servicio para alcanzar los resultados deseados o esperados, mientras que la eficiencia se relaciona con la realización de estas tareas de manera óptima, utilizando los recursos de forma adecuada y minimizando el desperdicio. La calidad en este ámbito se define como la prestación de ayuda que no solo es eficiente y efectiva, sino también fundamentada en valores y estándares técnico-científicos, sociales, humanos y éticos. Esto implica que la atención no se limita a los aspectos técnicos de la enfermería y la salud, sino que también abarca una dimensión humana y ética importante (25) | La variable calidad de atención se operacionaliza a través de un cuestionario diseñado de acuerdo a sus dimensiones establecidas. | Elementos tangibles | Estado físico | Baja: 28-65 puntos<br>Regular: 66– 103 puntos<br>Bueno: 104– 140 puntos |
| | | | | Limpieza | |
| | | | | Presentación personal | |
| | | | | Material de comunicación | |
| | | | | Sensibilización y área exclusiva | |
| | | | Fiabilidad | Cumplimiento de servicios programados | |
| | | | | Oportunidad de la atención de urgencias | |
| | | | | Resolución de problemas | |
| | | | | Cuidado en el registro de atención | |
| | | | Capacidad de respuesta | Sencillez de los trámites para la atención | |
| | | | | Disposición para atender preguntas | |
| | | | | Agilidad del trabajo para la atención inmediata | |
| | | | Seguridad | Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos | |
| | | | | Idoneidad del personal confianza | |
| | | | | Cumplimiento de medidas de seguridad | |
| | | | | Capacidades necesarias | |
| | | | Empatía | Amabilidad en el trato | |
| | | | | Comprensión de las necesidades de los usuarios | |
| | | | | Horarios adecuados | |
| | | | | Claridad en las orientaciones brindados al usuario | |

## Anexo 8. Galería de fotos

