

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Satisfacción de las usuarias de planificación familiar con la atención  
recibida en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Obstetricia

autores:

Bach. Obst. Janelsy Abigail Martínez Medina

Bach. Obst. Cristhian Junior Salazar Flores

Tumbes, Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Satisfacción de las usuarias de planificación familiar con la atención  
recibida en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024

TESIS APROBADA EN FORMA Y ESTILO POR:

Dra. Amarilis Calle Caceres

(Presidenta)

Mg. Miriam Rodfeli Arredondo Nontol

(Secretaria)

Dra. Soledad Inocenta Isla Grados

(Vocal)

Tumbes, Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Satisfacción de las usuarias de planificación familiar con la atención  
recibida en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024

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

Bach. Obst. Martínez Medina, Janelsy Abigail (Autor)

Bach. Obst. Salazar Flores, Cristhian Junior (Autor)

Dra. Isla Grados, Soledad Inocenta

(Asesora)

Dra. Peña Nole, Nancy

(Co-asesora)

Tumbes, Perú

2025



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Tumbes – Perú**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

En Tumbes, a los 06 días del mes octubre del dos mil veinticinco, siendo las 19 horas, en la modalidad presencial: en el pabellón I de Obstetricia se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 0668– 2024/ UNTUMBES – FCS Dra. Amarilis Calle Caceres (presidenta), Dra. Miriam Rodfeli Arredondo Nontol (secretaria), Dra. Soledad Inocenta Isla Grados (Vocal). Reconociendo en la misma resolución, a la Dra. Soledad Inocenta Isla Grados (asesora), se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada "Satisfacción de las usuarias de planificación familiar con la atención recibida en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024, para optar el Título Profesional de Obstetricia, presentado por los bachilleres:

**Br. MARTINEZ MEDINA JANELSY ABIGAIL**

**Br. SALAZAR FLORES CRISTHIAN JUNIOR**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de los sustentantes 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 Br. **MARTINEZ MEDINA JANELSY ABIGAIL, Aprobada** con calificativo, **MUY BUENO** y al Br. **SALAZAR FLORES CRISTHIAN JUNIOR, Aprobado** con el calificativo, **MUY BUENO**.


En consecuencia, quedan **Expedito** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciados en Obstetricia, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las **20 Horas 00 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, 06 de octubre del 2025.

  
Dra. Amarilis Calle Caceres  
DNI N° 00214762  
ORCID N° 0000-0002-6702-8572  
(presidenta)

  
Dra. Miriam Rodfeli Arredondo Nontol  
DNI N° 19082319  
ORCID N° 0009-0001-6269-7593  
(secretaria)

  
Dra. Soledad Inocenta Isla Grados  
DNI N° 00250443  
ORCID N° 0000-0002-8680-8873  
(Asesora y Vocal)

cc.  
Jurado (03)  
Asesor  
Interesado  
Archivo (Decanato)  
MPMO/Decano

# Satisfacción de las usuarias de planificación familiar con la atención recibida en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024

por Janelsy Abigail Martínez Medina

---

**Fecha de entrega:** 18-oct-2025 10:48a. m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2784921980

**Nombre del archivo:** Deposito\_INFORME \_MARTINEZ\_SALAZAR\_FLORES.docx (229.48K)

**Total de palabras:** 8876

**Total de caracteres:** 49178

  
SOLEDAD INOCENTA ISLA GRADOS  
ASESORA DE TESIS- DNI 00250443  
ORCID 0000-0002-8680-8873

## Satisfacción de las usuarias de planificación familiar con la atención recibida en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	3%
2	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
3	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
4	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
5	<b>apirepositorio.unh.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
6	<b>repositorio.undac.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
7	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	1%
8	<b>www.dirislimaeste.gob.pe</b> Fuente de Internet	<1%
9	<b>Submitted to Universidad de San Martin de Porres</b> Trabajo del estudiante	<1%
10	<b>Submitted to uncedu</b> Trabajo del estudiante	<1%

11	Pichén León, Yhany Abelina. "Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de Obstetricia, Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1 %
12	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
13	askai.glarity.app Fuente de Internet	<1 %
14	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
15	revistas.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Ormachea Valdez, Buenaventura. "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de usuarios en servicios de emergencia de hospitales II-2 de la Región de Puno, 2019.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
17	www.who.int Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	kipdf.com Fuente de Internet	<1 %
20	Velásquez Carrasco, Ninia Hermelinda. "Grado de satisfacción de las usuarias y la	<1 %

  
**SOLEDAD INOCENTA ISLA GRADOS**  
 ASESORA DE TESIS- DNI 00250443  
 ORCID 0000-0002-8680-8873


calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia. Centro de Salud Progreso-Chimbote, 2021", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)  
Publicación

21	Submitted to uniandsec Trabajo del estudiante	< 1 %
22	cn365.com.ar Fuente de Internet	< 1 %
23	Submitted to Universidad Catolica Cardenal Raul Silva Henriquez Trabajo del estudiante	< 1 %
24	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	< 1 %
25	blogs.iadb.org Fuente de Internet	< 1 %
26	repositorio.upecen.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
27	news.un.org Fuente de Internet	< 1 %
28	www.coursehero.com Fuente de Internet	< 1 %
29	www.slideshare.net Fuente de Internet	< 1 %
30	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
31	apps.who.int Fuente de Internet	< 1 %
32	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %

  
SOLEDAD INOCENTA ISLA GRADOS  
ASESORA DE TESIS- DNI 00250443  
ORCID: 0000-0002-8680-8873

33	Francisco Mercedes Infantes Gomez. "Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016", Revista Peruana de Medicina Integrativa, 2017 Publicación	<1%
34	documentop.com Fuente de Internet	<1%
35	literatura.ciidiroaxaca.ipn.mx:8080 Fuente de Internet	<1%
36	www.opinion.com.bo Fuente de Internet	<1%
37	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
38	Submitted to Universidad de Piura Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas    Activo    Excluir coincidencias    < 15 words  
 Excluir bibliografía    Activo

  
 SOLEDAD INOCENTA ISLA GRADOS  
 ASESORA DE TESIS- DNI 00250443  
 ORCID 0000-0002-8680-8873

# Satisfacción de las usuarias de planificación familiar con la atención recibida en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024

  
SOLEDAD INOCENTA ISLA GRADOS  
ASESORA DE TESIS- DNI 00250443  
ORCID 0000-0002-8680-8873

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

COMENTARIOS GENERALES

**/100**

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26

---

PÁGINA 27

---

PÁGINA 28

---

PÁGINA 29

---

PÁGINA 30

---

PÁGINA 31

---

PÁGINA 32

---

PÁGINA 33

---

PÁGINA 34

---

  
**SOLEDAD INOCENTA ISLA GRADOS**  
ASESORA DE TESIS- DNI 00250443  
ORCID 0000-0002-8680-8873

## **CERTIFICACIÓN DE ASESORÍA**

**Dra. Soledad Inocenta Isla Grados**, docente de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Obstetricia

### **CERTIFICA:**

Que el informe de tesis “Satisfacción de las usuarias de planificación familiar con la atención recibida en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024”, presentado por los Bachilleres Martínez Medina, Janelsy Abigail y Salazar Flores Cristhian Junior ha sido asesorado y revisado por mi persona, por tanto, se autoriza su presentación e inscripción a la Escuela Profesional de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes; para la revisión, conformidad y aprobación correspondiente.

Tumbes, octubre de 2025



---

**Dra. Soledad I. Isla Grados**

**Asesora**

DNI: 00250443

Código ORCID: 0000-0002-8680-8873

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Los suscritos, Martinez Medina, Janelsy Abigail identificada con DNI N° 70372068, Salazar Flores, Cristhian Junior identificado con DNI N°75815214, bachilleres de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes y autores de la tesis titulada: **“Satisfacción de las usuarias de planificación familiar con la atención recibida en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024”**.

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es de nuestra autoría.
2. Respetamos las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas (VANCOUVER). Por lo tanto, el informe de investigación no ha sido presente ni divulgado anteriormente para la obtención del grado académico de licenciados en Obstetricia.
3. Esta investigación ha sido elaborada bajo supervisión de nuestra asesora, sin plagio.
4. Los datos obtenidos y mostrados son verdaderos, sin ningún grado de falsedad, copia o duplicado, por lo tanto, lo que se presente en el informe será referente para posteriores investigaciones.
5. De identificarse fraude (datos falsos) plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones de nuestra acción, se deriven sometiéndose a la normativa vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, 2025

\_\_\_\_\_  
Bach. Obst. Martinez Medina Janelsy

Abigail

DNI:70372068

\_\_\_\_\_  
Bach. Obst. Salazar Flores Cristhian

Junior

DNI:75815214

## DEDICATORIA

A Dios, fuente de toda sabiduría que con su gracia inspira nuestro intelecto, nos guía y sostiene en cada paso que damos.

A nuestros padres, porque forman parte importante en nuestras vidas, por brindarnos su apoyo incondicional, cariño, confianza y comprensión a lo largo de nuestra formación académica.

Martínez Medina, Janelsy Abigail  
Salazar Flores, Cristhian Junior

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por brindarnos salud, sabiduría y encaminarnos en todo momento por el camino del bien, mostrarnos que todo en la vida es posible gracias a él.

A nuestros docentes, por habernos proporcionado sus conocimientos de la mejor manera posible, preparándonos para los grandes retos en la vida profesional.

A nuestra Alma Mater la Universidad Nacional de Tumbes, por habernos permitido ser parte de la formación con ética, valores, conocimientos prácticos y teóricos.

A la Dra. Soledad Inocencia Isla Grados, por guiarnos en este proceso, por su perseverancia, paciencia, comprensión y compromiso, sin su ayuda no hubiera sido posible culminar esta investigación.

A todos los profesionales de Salud que forman parte del Establecimiento de salud Materno Infantil I-4 Castilla Piura, quienes nos brindaron su apoyo incondicional en todo momento.

**Los autores**

# ÍNDICE

RESUMEN .....	XIX
ABSTRAC .....	XX
I. INTRODUCCIÓN.....	21
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	25
2.1 Antecedentes .....	25
2.2 Bases Teórico-Científicas: .....	27
III. MATERIAL Y MÉTODOS .....	34
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	34
3.2 Población y muestra.....	34
3.2.1 Población .....	34
3.2.2 Muestra .....	34
3.3 Muestreo: .....	35
3.4 Criterios de inclusión y exclusión .....	35
3.4.1 Criterios de inclusión.....	35
3.4.2 Criterios de exclusión.....	36
3.5 Técnica, método e instrumento de recolección de datos .....	36
3.5.1 Técnica y método .....	36
3.5.2 Instrumento.....	36
3.5.3 Recolección de datos.....	37
3.6 Plan de procesamiento y análisis de datos .....	37
3.7 Consideraciones éticas .....	38
IV. RESULTADOS .....	39
V. DISCUSIÓN.....	46
VI. CONCLUSIONES .....	52
VII. RECOMENDACIONES.....	53
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	54
ANEXOS .....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1.</b>	Características generales de la muestra estudiada	30
<b>TABLA 2.</b>	Satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024	31
<b>TABLA 3.</b>	Satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar, según dimensión fiabilidad en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024	32
<b>TABLA 4.</b>	Satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar, según dimensión capacidad de respuesta en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024	33
<b>TABLA 5.</b>	Satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar, según dimensión seguridad en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024	34
<b>TABLA 6.</b>	Satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar, según dimensión empatía en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024	35
<b>TABLA 7.</b>	Satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar, según dimensión aspectos tangibles en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024	36

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO 1.</b>	Operacionalización de las variables	56
<b>ANEXO 2.</b>	Confiabilidad del instrumento de investigación	57
<b>ANEXO 3.</b>	Consentimiento informado	58
<b>ANEXO 4.</b>	Encuesta Servqual modificada para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud	59
<b>ANEXO 5.</b>	Instrumento de investigación	60
<b>ANEXO 6.</b>	Solicitud de autorización para investigación	62
<b>ANEXO 7.</b>	Base de datos de la investigación	63
<b>ANEXO 8.</b>	Matriz de consistencia	71
<b>ANEXO 9.</b>	Evidencias fotográficas	72

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar en el Establecimiento de Salud Materno Infantil I-4 Castilla, Piura 2024. Se realizó una investigación descriptiva, de corte transversal con enfoque cuantitativo en una muestra probabilística de 310 usuarias continuadoras. Se aplicó el Cuestionario Servqual modificado, validado y recomendado por Ministerio de Salud; la satisfacción fue obtenida mediante la diferencia de percepciones y expectativas de los usuarios con la atención recibida. Los resultados muestran insatisfacción en las dimensiones fiabilidad (70,26%), capacidad de respuesta (78,71%), seguridad (56,61%), empatía (61,03%) y aspectos tangibles (67,10%). Se concluyó que existe insatisfacción en la mayoría de las usuarias del servicio de planificación familiar (66,64%); no se cumplieron las expectativas de recibir una evaluación física integral, ni de una atención rápida en las áreas de admisión, laboratorio y estudios ecográficos.

**Palabras clave:** Satisfacción, usuarios, calidad de atención.

## ABSTRAC

The objective of this study was to determine the level of satisfaction among female users regarding the care received at the family planning clinic of the Maternal and Child Health Center I-4 Castilla, Piura, in 2024. A descriptive, cross-sectional study with a quantitative approach was conducted, involving a probabilistic sample of 310 continuing users. Data collection was carried out using the modified SERVQUAL questionnaire, which has been validated and recommended by the Ministry of Health. User satisfaction was assessed by calculating the gap between users' expectations and perceptions of the services received. The findings revealed dissatisfaction in several dimensions: reliability (70,26%), responsiveness (78,71%), assurance (56,61%), empathy (61,03%), and tangibles (67,10%). The study concludes that the majority of users (66,64%) were dissatisfied with the family planning service, mainly due to unmet expectations concerning comprehensive physical evaluations and timely attention in the admission, laboratory, and ultrasound service areas.

**Keywords:** satisfaction, users, quality of care, family planning, health services

## I. INTRODUCCIÓN

La prestación de atención primaria suele considerarse el componente más importante del sistema sanitario que rige cualquier nación; como primer paso que garantice atención de calidad para fomentar la salud general de la población. La satisfacción del cliente con la calidad fue definida por Kotler como “La sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas” <sup>(1)</sup>.

La calidad de atención debe ser óptima para lograr la satisfacción de los usuarios con servicios eficientes y accesibles, lo que repercutirá positivamente en la percepción de la calidad y en los indicadores de salud. En la actualidad, uno de los retos más importantes que hay que superar para abordar adecuadamente los problemas sanitarios es la insatisfacción con la calidad de la atención que se presta; esto impide avanzar en el fortalecimiento del sector sanitario en naciones de todos los niveles económicos <sup>(2)</sup>. La OMS sostiene que la importancia de la calidad de atención radica en satisfacer las necesidades del usuario en los servicios de planificación familiar, para lograr una perspectiva favorable frente al servicio recibido<sup>(3)</sup>.

Existen evidencias de necesidades insatisfechas en las usuarias de planificación familiar, tales como, el miedo a ser juzgada, creencias erróneas por la falta de información de los métodos anticonceptivos y problemas de accesibilidad a los establecimientos de salud<sup>(4)</sup>, que podrían repercutir en las decisiones sobre el uso de métodos anticonceptivos. En consecuencia, no sólo la calidad de los servicios depende del agrado de los usuarios, sino también sus expectativas. A pesar de que las expectativas de los consumidores son modestas, si tienen un acceso restringido a los servicios, podrían considerar una deficiencia de los servicios que han obtenido <sup>(5)</sup>; la insatisfacción se considera un indicador de deficiencia de calidad; dificultando el logro de las prioridades sanitarias <sup>(6)</sup>.

La planificación familiar es un derecho humano que debería estar al alcance de todas las personas que lo deseen. Sin embargo, lo cierto es que este derecho no es accesible a todos, siendo las que viven en situaciones vulnerables las más afectadas por esta situación. En consecuencia, la calidad y disponibilidad de bienes

y servicios, además de los límites impuestos por los factores socioeconómicos, constituyen una dificultad crónica que se debe vencer <sup>(7)</sup>.

La evaluación de la satisfacción de las usuarias permite conocer deficiencias que ayuden a tomar decisiones para mejorar y brindar una mejor atención, superando las insuficiencias percibidas en los servicios. A pesar de las diferentes estrategias implementadas, aún la percepción de las usuarias es insuficientemente satisfactoria, a nivel internacional, en un estudio realizado en Etiopía<sup>(8)</sup>, mencionan que la satisfacción del cliente con los servicios de planificación familiar sigue estando por debajo del nivel óptimo, encontrando un 41,7% de satisfacción.

En Perú, la Encuesta Nacional de satisfacción de Usuarios en Salud 2016 <sup>(9)</sup> reportó que en el año 2016 la satisfacción del servicio recibido en la consulta externa de los establecimientos del MINSA fue del 66,7% de los usuarios, cifra inferior a la reportada para el Seguro Social de Salud (74,9%), Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú (80,9%) y en las Clínicas Privadas (89,7%). Es importante identificar los aspectos que no permiten una mayor satisfacción en los establecimientos del Ministerio de salud. En Huánuco, se reporta insatisfacción en la mayoría de las encuestadas, alcanzando la insatisfacción al 56,2% de las usuarias, que se relacionó con el desinterés del profesional siendo una de las razones más relevantes de insatisfacción<sup>(10)</sup>.

En el norte del Perú, en Tumbes Panta I, et al <sup>(11)</sup> en su tesis “Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el Centro de salud Andrés Araujo Moran” ejecutada en el año 2018, las encuestadas manifestaron insatisfacción en un 69,86% porque percibieron que su problema no fue resuelto en el tiempo que esperaban, y el 65,75% de insatisfacción con el tiempo de espera, en cuanto a la limpieza de los baños el 98,63% indicaron estar insatisfechos y el 93,15% reportaron que el servicio no contaba con equipos y materiales disponibles para la atención.

En el departamento de Piura, donde se realizó el presente estudio, en el año 2022, se reportó que en los Centros de salud del primer nivel de atención hay cifras de insatisfacción significativamente notables, se estimó que el 65% de las usuarias se encontraron insatisfechas con la calidad de atención que se brinda<sup>(2)</sup>. La región de

Piura no es ajena a la realidad problemática de insatisfacción con los servicios de salud; un estudio realizado en la consulta externa reportó un 13,3% de usuarios no satisfechos en el Establecimiento de salud de Santa Julia, asimismo en el Establecimiento Consuelo de Velasco se encontró un 11,1% de no satisfecho <sup>(12)</sup>.

La situación antes descrita motivó al grupo de investigación a conocer en qué medida los usuarios están satisfechos con la calidad de la atención prestada por los servicios de planificación familiar, concretamente en sus dimensiones: “Fiabilidad”, “Capacidad de Respuesta”, “Seguridad”, “Empatía” y “Aspectos Tangibles”. Teniendo como punto de partida el problema científico. ¿Cuál es la satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar en el Establecimiento de Salud Materno Infantil I-4 Castilla, Piura 2024?

La evaluación de la satisfacción de las usuarias permite conocer deficiencias que ayuden a tomar decisiones para mejorar y brindar una mejor atención, superando las insuficiencias percibidas en los servicios. En este contexto se decidió realizar esta investigación para determinar la satisfacción de las usuarias de planificación familiar con la atención recibida en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024.

Cuyos objetivos específicos fueron: Identificar la satisfacción de las usuarias en base a la diferencia entre percepciones y expectativas de la atención recibida en el consultorio de planificación familiar en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, estimar el porcentaje de usuarios satisfechos y de usuarios insatisfechos con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar del establecimiento de salud. Lo descrito, motivó a los autores abordar este tema a través del método científico.

Mientras exista una deficiencia en la calidad de atención que recibe el usuario, este lo percibirá como insatisfacción, la causa de inasistencia a los servicios de planificación familiar provoca el aumento del número de embarazos no planificados y la disminución de las cifras en las estrategias sanitarias. Es de relevancia teórico-científica porque a partir de la investigación se obtendrá información importante que ayudará al profesional de salud a mejorar la atención en el servicio de planificación familiar.

La implicancia práctica radica en que a partir de los resultados se pone en evidencia información valiosa que permitirá a los funcionarios y profesionales responsables de la institución conocer sus insuficiencias relativas a la insatisfacción de los usuarios y tomen decisiones oportunas formulando estrategias de mejora con el objetivo de lograr la satisfacción en la calidad de atención con el servicio que se brindará

El aporte metodológico del presente estudio es que, los métodos, técnica e instrumento de recolección de datos, validado y confiable, servirá como un referente importante a quienes estén interesados en continuar con esta línea de investigación.

El aporte social del estudio es que aporta con sugerencias importantes para adoptar si es pertinente, estrategias tendientes a mejorar la calidad de los servicios de salud que se ocupan de mejorar los indicadores de salud sexual y reproductiva. Los beneficiarios directos serán los profesionales dedicados a la atención de las mujeres en la etapa internatal porque se propondrá estrategias que ayudarán a obtener una calidad de atención satisfactoria, cumpliendo con las expectativas y mejorando las percepciones de los usuarios, de forma indirecta, el servicio de planificación familiar será beneficioso para todas las personas que acudirán a él.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Ramírez B <sup>(13)</sup> en el año 2024, en Lima, llevó a cabo una investigación observacional, cuantitativo, descriptivo transversal, su objetivo fue “Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias externas del consultorio de planificación familiar del Hospital Nacional Hipólito Unanue en 2024”, con una muestra de 104 usuarias, se aplicó el cuestionario basado en el modelo SERVQUAL modificado, los resultados fueron para fiabilidad el 87,5% “satisfecho” y 12,5% “insatisfecho”; capacidad de respuesta el 68,3% “satisfecho”, 31,7% “insatisfecho”; seguridad el 98,6% “satisfecho”, 1,5% “insatisfecho”; empatía el 97,5% “satisfecho”, 2,5% “insatisfecho” y elementos tangibles el 69,5% “satisfecho” y 30,5% “insatisfecho”; en conclusión, a pesar altos niveles de satisfacción en varios aspectos, hay áreas importantes que necesitan desarrollo.

Mego M. <sup>(14)</sup> en el año 2023, en Chincha, realizó un estudio observacional, transversal, con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción relacionado a la calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro de salud La Tinguiña, Ica, 2023”, la muestra fue de 60 mujeres que asisten al consultorio, se aplicó el cuestionario basándose en el modelo SERVQUAL. Los resultados mostraron que hubo un 88,3% “regular” y 11,67 “baja” para fiabilidad y seguridad, el 85% “buena” y 15% regular para capacidad de respuesta, empatía el 53,3% “regular”, 43,3% “buena” y el 3,3% “mala” y aspectos tangibles el 61,6% “regular”, 31,6% “buena” y 6,6% “mala”. Se concluyó que el 63,3% de las usuarias manifestaron estar satisfechas y el 36,7% insatisfechas.

Portales S. et al <sup>(15)</sup> en el año 2023, en Huánuco, realizaron una investigación de tipo cuantitativo que utiliza un diseño transversal correlacional y no incluye ningún experimento, su objetivo fue “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el Centro de Salud Progreso, Chimbote, enero-marzo 2023”, la muestra fue de 123 usuarias, se utilizó el cuestionado basado en el modelo de SERVQUAL

modificado, los resultados fueron para confiabilidad con un 99,2% “bueno”, capacidad de respuesta 95,9% “bueno”, seguridad 99,2% “bueno”, empatía 99,2% “bueno” y aspectos tangibles 99,2% “bueno”, se concluyó que el 70,7% se encuentra satisfecho y el 29,3% “muy satisfecho”.

Barrientos R <sup>(16)</sup> en el año 2022, en Trujillo, realizó un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional y de corte transversal, con el objetivo de “Establecer la relación que guarda la calidad de atención que ofrece el personal de salud y la satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una posta de Pataz 2022”, la muestra estuvo conformada por 100 mujeres en edad reproductiva, se aplicó un cuestionario basándose en el modelo de SERVQUAL. Se obtuvo el 85% de calidad en la atención y 44% de satisfacción regular, el 32% en fiabilidad con niveles regulares en ambas dimensiones, capacidad de respuesta tuvo un 34% de satisfacción buena y regular, la empatía un 40% buena en ambas. Se concluyó que la relación entre la calidad de la atención y la variable satisfacción se verificaba con una significación de 0,014.

Vásquez Y. <sup>(17)</sup> en el año 2022, en Cajamarca, realizó un estudio descriptivo transversal cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en mujeres atendidas en el consultorio de planificación familiar IIE Simón Bolívar, Cajamarca 2022”, la muestra obtenida fue de 165 usuarias, utilizó el cuestionario basado en el modelo de SERVQUAL modificado. Los resultados fueron insatisfacción en las dimensiones de “fiabilidad” (68,12%), “capacidad de respuesta” (54,09%) y “seguridad” (55,91%). Sin embargo, sólo en la dimensión de “empatía” y “aspectos tangibles” hubo satisfacción, con un 51,15% y un 51,36% respectivamente. Se concluyó que, existe insatisfacción con la calidad de la atención, de acuerdo con el promedio general de satisfacción en las dimensiones

Vargas M. et al <sup>(18)</sup> en el año 2021, en Cerro de Pasco, realizó un estudio observacional de nivel aplicativo, prospectivo, descriptivo, transversal, con el objetivo de “Establecer el grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar del Centro de salud de Chilca- Huancayo de julio a diciembre del 2018”, 234 fue el total de la muestra y se utilizó el

instrumento de evaluación SERVQUAL. Los resultados muestran, el componente de confiabilidad resultó “satisfecho” con el 55,2% de los encuestados, la “capacidad de respuesta” el 53,17% satisfecho, la “seguridad” con el 54,4% satisfecho, la “empatía” con el 58,9% satisfecho y los “elementos tangibles” con el 59,5% satisfecho. Se concluyó que el nivel de satisfacción fue de 56,3%.

Campoverde E. <sup>(19)</sup> publicó en el año 2020, en Piura, un estudio descriptivo, corte transversal, observacional, el objetivo fue “Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en centros de salud del primer nivel de atención, Piura”, la muestra fue de 192 usuarias, se aplicó el cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, los resultados mostraron que el 67% “insatisfechos”, 33% “satisfechos” para fiabilidad, capacidad de respuesta el 74% “insatisfechos”, 26% “satisfechos”, el 56% “insatisfechos” y 44% “satisfechos” para seguridad, empatía 61% “insatisfechos” y 39% “satisfechos” el 65% “insatisfechos” y el 35% “satisfechos” para aspectos tangibles. Se concluyó que el 65% de las usuarias indicaron estar insatisfechas y sólo el 35% manifestaron estar satisfechas.

## **2.2 Bases Teórico-Científicas:**

La definición de salud sexual ha evolucionado progresivamente a medida que ha surgido nuevos conocimientos y perspectivas; en 1974 todo inicia, cuando la OMS convocó, en Ginebra, a expertos en sexualidad humana para elaborar la formación de profesionales de la Salud a través de un informe técnico, definiendo a la salud sexual como la integración equilibrada de los componentes intelectuales, emocionales, físicos, y sociales de la sexualidad humana, promoviendo el crecimiento personal, la comunicación y el amor, generando una experiencia sexual plena y satisfactoria <sup>(20)</sup>.

Veinte años después, en 1994, la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo (CIPD) incluyó la salud sexual en su definición de salud reproductiva: La Salud Reproductiva es un estado integral de bienestar que abarca aspectos físicos, mentales y sociales, y va más allá de la simple ausencia de enfermedades o dolencias, abarcando todos los procesos y

funciones del sistema reproductivo, implica el derecho de tener una vida sexual plena y segura, así como la libertad de tomar decisiones informadas sobre la reproducción, incluyendo el acceso a servicio de calidad <sup>(21)</sup>.

La década posterior a CIPD, se produjo un significativo progreso en la comprensión de la sexualidad y el comportamiento humano; sin embargo, se destacó la gran carga mundial de enfermedades y muertes relacionadas con la salud sexual y reproductiva, destacando las infecciones de transmisión sexual (ITS), virus de inmunodeficiencia humana (VIH), abortos inseguros, esterilidad, violencia de género, embarazos no deseados, las afecciones maternas y genitourinarias <sup>(22)</sup>. La salud sexual y la salud reproductiva forma parte fundamental en la salud pública debido a los índices de desarrollo humano que se ven reflejados con las desigualdades en su estrecha relación con <sup>(23)</sup>.

La OMS desarrolló cinco pilares fundamentales de la salud sexual y reproductiva para acelerar el progreso hacia el logro de los objetivos y las metas internacionales de desarrollo, que fue adoptada por la 57<sup>a</sup> Asamblea Mundial de la Salud en el año 2004: entre ellos se encuentra garantizar atención prenatal, perinatal, posparto y neonatal de alta calidad, asegurando el bienestar binomio madre e hijo; proporcionar servicios de PPF efectivos y accesibles, apoyo a personas con problemas de infertilidad, erradicar los abortos con servicios seguros y legales, combatir las ITS, VIH y cáncer cervicouterino con prevención y tratamiento efectivo fomentando la salud sexual a través de la educación, la prevención y la atención integral <sup>(24)</sup>.

En el 2002 la OMS reunió a un grupo de especialistas y en las publicaciones que realizaron en el año 2006, en respuesta de clarificar el concepto de salud sexual, integraron conceptos relacionados como “sexo”, “sexualidad” y “derechos humanos” <sup>(25)</sup>; posteriormente, en el 2010, se actualizaron estos conceptos en la definición de salud reproductiva reflejando nuevos avances y perspectivas <sup>(26)</sup>.

En conclusión, la OMS define a la salud reproductiva como un estado integral de bienestar que abarca aspectos físicos, mentales y sociales relacionados con la sexualidad y no solamente la ausencia de enfermedad <sup>(26)</sup>. Abarca desde la

prevención de enfermedades de transmisión sexual, la educación sobre el propio cuerpo y, hasta el acceso a métodos anticonceptivos y servicios de atención durante el embarazo y el parto <sup>(27)</sup>.

Una estrategia que permita cumplir con una sexualidad responsable es el programa de Planificación familiar, en este contexto el MINSA, pone a disposición un conjunto prácticas a mujeres y hombres en etapa reproductiva, proporcionando los recursos (métodos anticonceptivos) y la información necesaria para elegir el momento del nacimiento de sus hijos y el número de hijos que desean tener <sup>(28)</sup>. Considerado por la OMS como un factor crucial para gozar de una vida sana, porque si se respetan sus derechos, se les ayuda a gestionar su salud reproductiva de manera efectiva y a planificar sus familias de acuerdo a sus necesidades y circunstancias individuales lograrán resultados positivos respecto a salud sexual <sup>(29)</sup>.

La calidad de la atención en los distintos servicios de salud sexual y reproductiva debe asegurar que la prestación de servicios se realiza con: eficacia, equidad, eficiencia y efectividad <sup>(30)</sup>; asimismo, cuando se hace referencia a la atención en salud indica la capacidad que tienen los servicios para cumplir con sus estándares óptimos y proporcionar cuidado seguro, efectivo y centrado en el paciente <sup>(31)</sup>. La implementación de prácticas basadas en evidencia, la mejora continua de los procesos y la satisfacción del paciente, garantiza una atención de alta calidad con el objetivo de alcanzar mejores resultados posibles en salud y bienestar, un impacto positivo en la salud de las personas es a través de la acción de los profesionales, la calidad de atención y los sistemas de salud <sup>(32)</sup>.

El grado en que se satisfacen las expectativas y necesidades de un paciente durante su interacción con el sistema sanitario se denomina satisfacción del paciente y es un indicador importante con respecto a la calidad médica <sup>(33)</sup>. Desde 1960 se comienza a reconocer la importancia de la satisfacción del paciente en la atención médica, sus estudios inician con encuestas y cuestionarios <sup>(34)</sup>; en 1966 se desarrollaron modelos teóricos para explicar la satisfacción del paciente, como el modelo de Donabedian, que evalúa la calidad de la atención en tres dimensiones “estructura, proceso y resultado” <sup>(34)</sup>;

también encontramos el modelo Nórdico, que integra la calidad en tres dimensiones: calidad técnica, calidad funcional y calidad organizativa <sup>(34)</sup>.

En 1978 la OMS publica la "Declaración de Alma-Ata", que enfatiza la importancia de la satisfacción del paciente en la atención primaria de salud <sup>(35)</sup>. A inicio del siglo XXI la satisfacción se enfoca en la atención médica con la experiencia del paciente con que se ve ejemplificada en el informe de Crossing the Quality Chasm y en el movimiento de la "Medicina centrada en el paciente" (Patient-Centered Care) ganando fuerza, enfatizando la importancia de la satisfacción del paciente y la experiencia del paciente en la atención médica <sup>(36)</sup>.

Posteriormente el uso de la tecnología, como encuestas en línea y aplicaciones móviles, se vuelve más común para medir la satisfacción del paciente, cuyo fin es identificar patrones y tendencias, es la pandemia de COVID-19 que acelera la adopción de la salud digital y la telemedicina, lo que cambia la forma en que se mide y se enfoca la satisfacción del paciente.

En la actualidad, para evaluar la satisfacción, se tienen en cuenta una serie de aspectos. Entre estas variables se encuentran la calidad del trato recibido, la comunicación con el personal médico, el nivel de confort proporcionado por las instalaciones y la percepción de la respuesta al tratamiento <sup>(37)</sup>. Lograr una alta satisfacción del paciente tiene el potencial necesario para influir de manera positiva en la adhesión al tratamiento y sus resultados <sup>(38)</sup>.

Víctor Vroom, en su teoría de la expectativa engloba ciertos factores que debe poseer cada individuo, entre ellos destaca, la personalidad, la confianza, las habilidades, conocimientos, por tanto, según esta teoría, lo que impulsa a un empleado a terminar su trabajo puede no ser eficaz para otros empleados <sup>(39)</sup>. Al mismo tiempo, sostiene que un individuo elige sus comportamientos en función de lo que cree para conseguir resultados positivos, dependiendo del valor que asigne a cada motivación. Las experiencias pasadas, la información obtenida de fuentes externas, forman básicamente las expectativas, estas expectativas pueden ser positivas o negativas sobre el servicio que se brinda y el profesional que lo atiende <sup>(39)</sup>.

Las expectativas del cliente en la atención médica se refieren a las anticipaciones y demandas que los pacientes tienen sobre el nivel de cuidado que recibirán, incluyendo la calidad del trato, la eficacia de los tratamientos, y la accesibilidad de los servicios <sup>(40)</sup>. Aquello que los pacientes esperan de una atención profesional y compasiva, una comunicación asertiva y eficaz con los proveedores sanitarios, y un entorno que garantice su bienestar físico y emocional <sup>(17)</sup>. Satisfacer estas expectativas es importante para fomentar una relación de confianza y colaboración en el proceso de cuidado y mejorar la experiencia del paciente <sup>(41)</sup>.

Según el filósofo, Thomas Reid, la percepción contiene dos elementos que la sensación no tiene: una concepción del objeto y una convicción irresistible de su existencia, distinguió claramente entre percepción y sensación, incluyendo en la percepción tanto la categorización del objeto como su existencia objetiva<sup>(42)</sup>. Por otra parte, la sensación es aquella experiencia que se vive a partir de un estímulo y la percepción no es nada más que la interpretación de lo registrado por la sensibilidad sensorial. En otras palabras, la percepción implica la interpretación y el análisis de la información, mientras que la sensación es lo que nuestros sentidos pueden percibir <sup>(43)</sup>.

En la psicología, la función que permite al organismo recibir, procesar e interpretar la información del mundo exterior a través de los sentidos se conoce como percepción. Por otro lado, la percepción es el concepto derivado del vocablo latino *perceptio* que hace referencia tanto al acto de percibir algo como a su resultado <sup>(44)</sup>. En salud, las expectativas, la satisfacción de las necesidades y los resultados del proceso asistencial, reflejando la satisfacción con la atención y la calidad del servicio está influenciada por la percepción de los usuarios en los centros de salud. La evaluación de la percepción de los usuarios permite identificar conceptos, actitudes y estrategias de mejora, minimizando las deficiencias que puedan poner en riesgo la satisfacción <sup>(45)</sup>.

La percepción del usuario hace referencia a cómo los pacientes experimentan y valoran la atención sanitaria recibida, abarcando aspectos como la interacción de los especialistas, la eficacia de los procedimientos a los que se someten, el ambiente en las instalaciones y la eficiencia de los procesos administrativos <sup>(46)</sup>.

Incluye también la sensación de ser escuchado y respetado, la claridad en la comunicación sobre diagnósticos y tratamientos, lo empático y lo competente del personal médico <sup>(47)</sup>. La percepción es la forma en que los pacientes valoran estos elementos que influye de manera significativa en su satisfacción con la atención médica, repercutiendo positivamente su adherencia a las recomendaciones médicas y mejorando su confianza en el sistema de salud<sup>(48)</sup>.

Los modelos de medición de la calidad y la satisfacción del cliente son herramientas fundamentales que permiten a las organizaciones evaluar y mejorar sus servicios o productos. Entre los diversos modelos de evaluación de la calidad destacan tres: El Modelo Kano, que clasifica las características del producto según su impacto en la satisfacción del cliente; el Net Promoter Score (NPS), que evalúa la lealtad del cliente mediante una simple pregunta sobre la probabilidad de recomendar la empresa a otros y el modelo SERVQUAL que permite evaluar el nivel de servicio prestado, conociendo las expectativas de los consumidores. Estos modelos ayudan a identificar áreas de mejora y a desarrollar estrategias para aumentar la satisfacción y fidelidad del cliente.

Para evaluar en qué medida el usuario está satisfecho con la calidad del servicio prestado, se suele utilizar una herramienta que corresponde al modelo SERVQUAL y consta de cinco dimensiones claves: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad <sup>(49)</sup>. Mediante las evaluaciones que se realizan por cuestionarios que miden la diferencia entre lo esperado y lo experimentado en cada una de las dimensiones, ayudan a las organizaciones a identificar brechas y áreas de mejora, que repercuten positivamente en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario <sup>(50)</sup>.

La fiabilidad es una dimensión básica en la evaluación de la calidad del servicio, referida a la “capacidad de una organización para cumplir con lo prometido de manera consistente y precisa” <sup>(51)</sup>. Implica que los servicios sean entregados puntualmente y sin errores, cumpliendo con las expectativas y acuerdos establecidos con los clientes <sup>(52)</sup>. A través de la consistencia en el desempeño y la capacidad de las organizaciones para resolver problemas de manera efectiva y eficiente, asegurando así una experiencia positiva y confiable se construye a partir de la confianza y la lealtad de los clientes <sup>(53)</sup>.

La capacidad de respuesta es la disposición y rapidez con la que una organización atiende y resuelve las inquietudes, preguntas y problemas de los clientes <sup>(54)</sup>. Estas características reflejan la agilidad y proactividad del personal para proporcionar ayuda y soporte inmediato, contribuyendo de manera significativamente a la satisfacción del cliente <sup>(52)</sup>. La alta capacidad de respuesta que se demuestra como organizaciones para valorar el tiempo del cliente y como está comprometida para ofrecer un servicio eficiente y accesible, fortaleciendo la percepción de manera positiva y la confianza hacia la organización <sup>(55)</sup>.

En la dimensión seguridad se visualiza la calidad del servicio, refiriéndose a la confianza y tranquilidad que una organización ofrece a sus clientes a través de la competencia, cortesía y credibilidad de su personal <sup>(55)</sup>. Abarca la protección física y emocional de los clientes, asegurando que sus datos y transacciones estén seguros y que se sientan respetados y valorados <sup>(54)</sup>. La seguridad también busca que se obtenga una alta percepción de seguridad para fomentar la confianza del cliente en la organización, reduce la incertidumbre y refuerza la fidelidad, los clientes se sentirán seguros al interactuar con la organización y al utilizar sus servicios <sup>(52)</sup>.

La empatía, es una virtud humana que permite percibir y comprender las necesidades, pensamientos, emociones de las demás personas <sup>(55)</sup>. Se manifiesta con la capacidad del personal para escuchar activamente, entender las preocupaciones del cliente y responder de manera comprensiva y efectiva <sup>(54)</sup>. Las organizaciones al demostrar empatía pueden construir relaciones más sólidas y duraderas con sus clientes, fomentando un sentimiento de lealtad y satisfacción <sup>(52)</sup>.

Los elementos tangibles son elementos que percibe los usuarios sobre la profesionalidad y el cuidado que la organización pone en sus servicios <sup>(54)</sup>; desde un ambiente limpio y moderno, empleados bien presentados y materiales informativos claros y atractivos <sup>(55)</sup>. Son aquellos aspectos físicos y materiales que los clientes pueden ver y tocar <sup>(52)</sup>.

### III. MATERIAL Y MÉTODOS

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Estudio de tipo básico descriptivo y enfoque metodológico cuantitativo porque se utilizó magnitudes numéricas tratadas mediante herramientas del campo de la estadística; de diseño observacional porque no existió intervención del investigador; descriptivo porque se limitó a describir la satisfacción con el servicio recibido en el consultorio de planificación familiar, a través de las manifestaciones de las usuarias; es transversal porque se midió las variables en un solo momento.

#### 3.2 Población y muestra

##### 3.2.1 Población

La población estuvo conformada por todas las usuarias que acudieron al consultorio externo de planificación familiar del Establecimiento de Salud I-4 Castilla, Piura. El área de estadística del establecimiento de salud, proporcionó la información que durante los meses de febrero y abril del 2024 acudieron 788 usuarias al consultorio de planificación familiar.

##### 3.2.2 Muestra

Tamaño de la muestra:

El tamaño de la muestra se determinó a partir de la fórmula de la población finita, del siguiente modo:

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

Donde:

p	:	Proporción de pacientes que espera estar insatisfecho
q	:	Proporción de pacientes que esperan estar satisfechos. Su valor es (1-p)
e	:	Error estándar
Z	:	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1,96.
N	:	Población de atendidos en el servicio de consulta externa.
n	:	Tamaño de muestra

Al tamaño de muestra (n=258) se le añadió el 20 % (52) por posibles pérdidas o registros errados de las encuestas. Se aplicó la fórmula: 258+52, obteniendo como tamaño de la muestra final 310.

### **3.3 Muestreo:**

Se realizó un muestreo probabilístico sistemático, Se enumeró el nombre de las participantes que acudieron a la consulta y se seleccionaron cada 3 (K= N/n) que fueron encuestadas cada día hasta completar el tamaño de la muestra (310).

### **3.4 Criterios de inclusión y exclusión**

#### **3.4.1 Criterios de inclusión**

- Usuaris que acudieron al consultorio externo de planificación familiar.
- Usuaris continuadoras en el servicio de planificación familiar
- Usuaris que dieron su consentimiento informado aceptando participar en el estudio de manera voluntaria.

### **3.4.2 Criterios de exclusión**

- Usuarías que presenten enfermedades mentales que impidan la comunicación.
- Usuarías que a pesar de haber aceptado participar inicialmente desistan continuar participando en el estudio.

## **3.5 Técnica, método e instrumento de recolección de datos**

### **3.5.1 Técnica y método**

El método que se utilizó fue la encuesta, la información se recopiló a través del cuestionario. El instrumento denominado Encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud (ver ficha técnica), validada su aplicabilidad por Cabello et al <sup>(56)</sup>, tomando como base la estructura de la encuesta SERVQUAL; utilizada a nivel nacional con el objetivo de evaluar la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud.

### **3.5.2 Instrumento**

El instrumento “Encuesta Servqual modificada para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud”, constó de dos partes, en una primera parte se registraron los datos generales de las usuarias del consultorio externo de planificación familiar, la segunda parte se subdividió en dos secciones, la primera sección estuvo constituida por 22 preguntas para evaluar las expectativas que hacen referencia a la atención que esperan recibir y la segunda sección con 22 preguntas para evaluar las percepciones de las usuarias con la atención recibida en el consultorio externo de planificación familiar.

Las expectativas y percepciones se valoraron en una escala del 1 al 7, siendo 1 la más baja calificación y 7 la más alta calificación. Las 22 preguntas se distribuyeron en cinco dimensiones, las que corresponden a: Fiabilidad 5 preguntas (01-05), Capacidad de respuesta: 4 preguntas

(06- 09), Seguridad 4 preguntas (10-13), Empatía: 5 preguntas (14-18) y Aspectos tangibles: 4 preguntas (19-22).

Siguiendo las recomendaciones de la Guía del MINSA <sup>(57)</sup> para la medición de la satisfacción se calculó la diferencia entre percepciones y las expectativas ( $S=P-E$ ), en el análisis de los resultados se consideró como satisfechos a los valores positivos (+) y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-).

Los autores del presente estudio, realizaron una prueba piloto a 20 usuarias de consultorio de planificación familiar en el Centro de salud Zarumilla -Tumbes. El análisis de fiabilidad se realizó utilizando un aplicativo de Excel, se obtuvo el Coeficiente alfa de Cronbach de 0,96.

### **3.5.3 Recolección de datos**

Se solicitó al Director del establecimiento de salud I-4 Castilla la autorización para aplicar el instrumento de investigación; una vez obtenida la respuesta favorable de parte de la Dirección, para la ejecución del proyecto, los investigadores se presentaron ante las usuarias del consultorio de planificación familiar identificándose como estudiantes universitarios, indicando nombres y apellidos, se procedió a gestionar el consentimiento informado, explicando a cada participante los objetivos de la investigación, procedimiento, tiempo promedio de duración en responder el instrumento. Luego de obtener la aceptación y firma del consentimiento informado se procedió aplicar el cuestionario, al finalizar, se agradeció por la participación y colaboración brindada.

### **3.6 Plan de procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó el aplicativo Excel proporcionado por el Ministerio de salud, a través de este programa se procesó los datos y se generó resultados los cuales se presentaron en tablas de acuerdo con los objetivos planteados, se utilizó la estadística descriptiva, donde los resultados son interpretados y analizados.

### 3.7 Consideraciones éticas

En el presente estudio se tuvo en cuenta el respeto a las personas (principio de autonomía), búsqueda del bien (principio de beneficencia y de no-maleficencia) y la justicia, para cualquier investigación que se realice en seres humanos se establecen los tres principios éticos fundamentales <sup>(58)</sup>.

El respeto por las personas, se refiere a la capacidad y derechos que poseen las personas para tomar sus propias decisiones, uno de los componentes de este principio es brindar protección a las personas cuando sean objeto de investigación, es por ello que se les facilitó un consentimiento informado a todas las usuarias de planificación familiar, se respetó la decisión de participar en la investigación, y no se presionó a la persona en la toma de sus decisiones, ahora, si las usuarias aceptan de manera voluntaria participar de la investigación, pero si, en el lapso de tiempo que dure su participación deciden renunciar estuvieron en todo su derecho que fue respetado por los investigadores.

La búsqueda del bien referida principalmente en aprovechar las ventajas y limitar los perjuicios; esta investigación buscó beneficiar a todas las usuarias de planificación familiar, se explicaron los objetivos de la investigación y la información se recolectó por medio de un cuestionario, garantizando la confidencialidad de los datos obtenidos que no fueron utilizados en perjuicio de las usuarias, evitando situaciones que puedan generar daños, siempre actuando a favor de las participantes.

El principio de Justicia, teniendo en cuenta que “justicia es la firme y constante voluntad y dar a cada uno lo suyo” <sup>(59)</sup>, en el presente estudio todas las usuarias tuvieron la misma probabilidad de participar, los datos obtenidos serán totalmente confidenciales, asimismo, el cuestionario fue anónimo, solo serán utilizados como objeto de análisis para los investigadores. Estas consideraciones se encuentran establecidas en el Código de Ética del Investigador en la Universidad Nacional de Tumbes <sup>(60)</sup>.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1.** Características generales de la población estudiada

Características generales		N	%
Condición del encuestado	Usuario	310	100
Grupo_edad	Adolescente	1	0,31
	Joven	160	51,61
	Adulto	149	48,06
Sexo	Masculino	2	0,65
	Femenino	308	99,35
Nivel de estudio	Primaria	10	3,23
	Secundaria	164	52,90
	Superior técnico	92	29,68
	Superior universitario	44	14,19
Tipo de seguro	SIS	306	98,71
	EsSalud	4	1,29

Del total de 310 usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar, el 100% fueron usuarias tipo continuadora, el grupo de edad joven con un 51,61%, sexo femenino un 99,35%, el nivel de estudio secundario con un 52,90%.

**Tabla 2.** Satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024

Dimensiones	Satisfacción (P-E)		
	Satisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Total (%)
Fiabilidad	29,74	70,26	100,00
Capacidad de respuesta	21,29	78,71	100,00
Seguridad	43,39	56,61	100,00
Empatía	38,97	61,03	100,00
Aspectos tangibles	32,90	67,10	100,00
Satisfacción total	33,36	66,64	100,00

El 33,36% de usuarias indicaron sentirse satisfechas con la atención recibida a diferencia del 66,64% que manifestaron sentirse insatisfechas en base a la diferencia entre percepciones y expectativas ( $S=P-E$ ), se considerarán a los valores positivos como satisfechos y valores negativos como insatisfechos<sup>(57)</sup>, destacando la dimensión capacidad de respuesta con mayor insatisfacción (78,71%).

**Tabla 3.** Satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar, según dimensión fiabilidad en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024

Satisfacción (P-E) en dimensión fiabilidad	Satisfacción		Insatisfacción	
	n	%	N	%
1- Orientación adecuada	79	25,48	231	74,52
2- Atención en el horario programado	101	32,58	209	67,42
3- Programación y orden de llegada	100	32,26	210	67,74
4- Historia clínica disponible en el consultorio	97	31,29	213	68,71
5- Disponibilidad y facilidad de citas	84	27,10	226	72,90
Total de respuestas	461	29,74	1089	70,26

De 310 usuarias, respecto a la dimensión fiabilidad, el 29,74% manifestaron satisfacción con la atención recibida a diferencia del 70,26% que indicaron sentirse insatisfechas. Se evidenció mayor insatisfacción (74,52%) con la “orientación y explicación recibida de parte del personal de informes acerca de los pasos y trámites para la atención en consulta externa” (P1); seguido de la insatisfacción (72,9%) por “falta de disponibilidad y facilidad para obtener las citas” (P5).

**Tabla 4.** Satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar, según dimensión capacidad de respuesta en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024

Satisfacción (P-E) en dimensión capacidad de respuesta	Satisfacción		Insatisfacción	
	n	%	n	%
6- Atención rápida en admisión SIS	69	22,26	241	77,74
7- Atención rápida en laboratorio	67	21,61	243	78,39
8- Atención rápida para ecografías	53	17,10	257	82,90
9- Atención rápida en farmacia	75	24,19	235	75,81
Total de respuestas	264	21,29	976	78,71

De 310 usuarias, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 21,29% manifestaron satisfacción con la atención recibida a diferencia del 78,71% que indicaron sentirse insatisfechas. Se determinó mayor insatisfacción (82,90%) con “la atención para la toma de ecografías” (P8); asimismo de la insatisfacción (78,39%) por “la rapidez con que se atendió en laboratorio” (P7).

**Tabla 5.** Satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar, según dimensión seguridad en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024

Satisfacción (P-E) en dimensión seguridad	Satisfacción		Insatisfacción	
	n	%	n	%
10- Se respetó su privacidad en la atención	141	45,48	169	54,52
11- Examen Físico completo y minucioso	119	38,39	191	61,61
12- Tiempo necesario para absolver dudas	129	41,61	181	58,39
13- Confianza en el Obstetra	149	48,06	161	51,94
Total de respuestas	538	43,39	702	56,61

De 310 usuarias, motivo de estudio, el 43,39% manifestaron satisfacción con la atención recibida, respecto a la dimensión seguridad, a diferencia del 56,61% que indicaron sentirse insatisfechas. Se determinó mayor insatisfacción (61,61%), cuando se les consultó si habían recibido un examen físico completo y minucioso por parte del profesional obstetra (P11), seguido de la insatisfacción (58,39%) con el tiempo otorgado para absolver las dudas de la usuaria o preguntas sobre el problema de salud (P12).

**Tabla 6.** Satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar, según dimensión empatía en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024

Satisfacción (P-E) en dimensión empatía	Satisfacción		Insatisfacción	
	n	%	n	%
14- Trato amable, respetuoso y paciente	109	35,16	201	64,84
15- Interés para solucionar su problema de salud	130	41,94	180	58,06
16- Fácil comprensión del problema de salud	121	39,03	189	60,97
17- Explicación clara y adecuada del tratamiento	118	38,06	192	61,94
18- Fácil comprensión de los procedimientos	126	40,65	184	59,35
Total de respuestas	604	38,97	946	61,03

De 310 usuarias, respecto a la dimensión empatía, el 38,97% manifestaron satisfacción con la atención recibida a diferencia del 61,03% que indicaron sentirse insatisfechas. Se determinó mayor insatisfacción (64,84%) con respecto al trato amable, respetuoso y paciente (P14); seguido de la insatisfacción (61,94%) porque “no recibió explicación clara y adecuada del tratamiento, tipo de medicamento, dosis y efectos adversos” (P17).

**Tabla 7.** Satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar, según dimensión aspectos tangibles en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024

Satisfacción (P-E) en dimensión aspectos tangibles	Satisfacción		Insatisfacción	
	N	%	n	%
19- Señalización adecuada	105	33,87	205	66,13
20- Personal apto para la orientación	72	23,23	238	76,77
21- Consultorios equipados y material necesario	92	29,68	218	70,32
22- Confort del ambiente	139	44,84	171	55,16
Total de respuestas	408	32,90	832	67,10

De 310 usuarias, motivo de estudio, el 32,90% manifestaron satisfacción con la atención recibida, respecto a la dimensión aspectos tangibles, a diferencia del 67,10% que indicaron sentirse insatisfechas. Se identificó mayor insatisfacción (76,77%), cuando se les consultó si contaba con personal para orientar y explicar (P20) seguido de la insatisfacción (70,32%) si contaban con “equipos disponibles y materiales necesarios para la atención” (P21).

## V. DISCUSIÓN

**Tabla 1.** Entre las características generales de la muestra estudiada destaca que el 51,61% son usuarias jóvenes, estos resultados son similares de los reportados por Vásquez Y. <sup>(17)</sup> quien encontró que el 27% corresponde a la edad de 25-30 años, en el nivel de estudio se observa que el 52,90% pertenecen al nivel secundario, resultados similares reporta Campoverde E. <sup>(19)</sup> quien encontró que el 72,4% corresponde al nivel de estudio secundario, de igual manera Ramírez B. <sup>(13)</sup> encontró que el 54,8% correspondía al nivel secundario.

En la satisfacción del usuario en el sector salud, la edad puede influir significativamente. Se ha señalado que hay una asociación positiva entre la satisfacción del paciente y la edad lo que sugiere que los pacientes mayores tienden a estar más satisfechos con la atención médica que reciben. Probablemente porque los pacientes mayores pueden tener expectativas más bajas en cuanto a la atención médica, lo que podría interpretarse como una mayor satisfacción. Asimismo, se ha determinado que las personas que tienen un mayor nivel de estudios, son más exigentes y tienden a tener mayor insatisfacción con la atención recibida, diferente aquellos que tienen un nivel educativo promedio.

**Tabla 2.** La finalidad del presente estudio fue determinar la satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar en el establecimiento de salud I-4 Piura 2024; se evaluó la satisfacción de los usuarios con la atención recibida a través de cinco dimensiones: “Fiabilidad”, “Capacidad de Respuesta”, “Seguridad”, “Empatía” y “Aspectos Tangibles” en base a la medición de la diferencia de sus percepciones y expectativas ( $S=P-E$ ), lo que permitió determinar que la insatisfacción con la atención en el consultorio llegó al 66,64% y la satisfacción alcanzó un 33,36%.

**Tabla 3.** En la dimensión fiabilidad se encontró que el 70,26% de los usuarios indicaron estar insatisfechos. Se observó mayor insatisfacción cuando se les consultó sí “el personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos y trámites para la atención en consulta externa” (74,52%), cuya definición hace referencia a “la organización del establecimiento de salud”

Resultados similares de insatisfacción en la dimensión fiabilidad se reportan en estudios nacionales, como el realizado por Campoverde E <sup>(19)</sup> quien encontró el 67% de insatisfacción, de forma particular con la falta de disponibilidad de citas (74%); Vásquez Y <sup>(17)</sup> encontró que el 68,12% manifestaron estar insatisfechas, predominando la insatisfacción con “el personal de informes con la orientación y explicación de manera clara y adecuada sobre los pasos y trámites para la atención en consultorio de planificación familiar”(84,85%).

Estos resultados de insatisfacción en la dimensión fiabilidad que han sido reportados en otras realidades y que coinciden con los resultados del presente estudio podrían deberse al impacto directo en la satisfacción del usuario; cabe resaltar que esta dimensión es fundamental para generar confianza, seguridad y eficiencia en el cuidado de la salud, garantizando una experiencia satisfactoria. Es decir, la implicancia de la fiabilidad viene dada por una comunicación asertiva y acceso a información detallada.

**Tabla 4.** En la dimensión capacidad de respuesta, se encontró que el 78,71% de los usuarios indicaron estar insatisfechos por la falta de rapidez con que fueron atendidos. Se observó mayor insatisfacción cuando se les consultó si “fue rápida la atención cuando le tomaron los exámenes radiológicos” (82,90%). Cuya definición es con respecto a la disposición y la rapidez del establecimiento de salud para resolver problemas de los usuarios”.

Resultados similares de insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta se reportaron en estudios nacionales como el realizado por Vásquez Y <sup>(17)</sup> quien encontró el 54,09% de insatisfacción, de manera particular con la rápida atención (66,67%); Campoverde E <sup>(19)</sup> encontró que el 74% manifestaron estar insatisfechos con “la capacidad de respuesta” del establecimiento de salud predominando la insatisfacción si “la atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida” (78%).

La insatisfacción encontrada con la dimensión capacidad de respuesta en la realidad de Tumbes y en otras realidades; motiva la reflexión que la capacidad de respuesta es la columna principal en el área de la salud, permite responder de manera inmediata y oportuna reduciendo así los riesgos y generando conformidad

en su atención. La satisfacción con la capacidad de respuesta podría disminuir los riesgos de un embarazo no deseado y aumentar la demanda de usuarios porque se cumplen a plenitud sus expectativas. En la atención sanitaria, el tiempo y la lista de espera afectan de manera significativa la calidad de atención, la eficiencia de los servicios sanitarios, las expectativas y la salud de los usuarios.

La capacidad de respuesta depende esencialmente de la organización y administración de un centro de salud. En el Perú, el 85% de los centros de salud pertenecen y son solventados por el gobierno, según una investigación del Centro de Desarrollo Educativo Integral, en su mayoría se atienden por orden de llegada, esto implica que por un tema de organización cientos de pacientes tienen que esperar innecesariamente para ser atendidos.

**Tabla 5.** En la dimensión seguridad, se encontró que el 56,61% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con la atención recibida. Se observó mayor insatisfacción cuando se les consultó si “el obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido”(61,61%); cuya definición abarca la protección física y emocional de los usuarios sintiéndose respetados y valorados <sup>(54)</sup>.

Estos resultados similares de insatisfacción en la dimensión seguridad se reportan en estudios nacionales como el realizado por Campoverde E <sup>(19)</sup>, quien encontró el 56% de insatisfacción en esta dimensión, destacando mayor insatisfacción cuando se le consultó si “la obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso”(63%). Asimismo, Mego M <sup>(14)</sup> reportó 88,3% de insatisfacción en la dimensión seguridad.

La ausencia de seguridad en la atención podría generar desconfianza en las usuarias, asimismo, omitir ciertos procedimientos pueden causar errores en el diagnóstico y tratamiento; el brindar seguridad al usuario mejorará la eficiencia del sector salud, así como también la confianza del usuario con el profesional. Con el avance de la tecnología, hay estudios que demuestran un deterioro en las habilidades de realizar un examen físico, la falta de habilidades se considera una amenaza en la seguridad del paciente. Los profesionales suelen basarse más en

pruebas de laboratorio para llegar a un diagnóstico, perdiendo de vista realizar una buena anamnesis y una completa exploración física.

En todos los países prevalece los errores de medicación, inapropiado tratamiento, inadecuadas prácticas clínicas, los profesionales carecen de capacidad, sino se cuenta con servicios de salud de calidad, la cobertura universal seguirá siendo una promesa vacía, Yong Kim menciona que la base del capital humano de un país, es la buena salud.

**Tabla 6.** En la dimensión empatía, se evidenció que el 61,03% de los usuarios mostraron estar insatisfechos con la atención recibida, se observó mayor porcentaje de insatisfacción cuando se les consultó si “el personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia” (64,84%), cuya definición se refiere a la capacidad que tiene un profesional para comprender las necesidades, pensamientos y emociones de los usuarios,

Los resultados de insatisfacción se asemejan con el estudio realizado por Campoverde E <sup>(19)</sup> quien reportó el 61% de insatisfechos, prevaleciendo la insatisfacción por “la explicación que el obstetra le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención” (70%). La carencia de empatía en la atención médica puede generar barreras en la relación con el paciente, lo que puede afectar negativamente su satisfacción y adherencia al tratamiento; por lo tanto, al no percibir una buena atención por el profesional, los usuarios no seguirán con las consultas y cambiarían de establecimiento. Estudios que demuestran que la empatía en la atención genera un impacto positivo en los resultados clínicos, haciendo que los usuarios se sientan seguros y apoyados.

La falta del contacto visual, las apresuradas explicaciones, lenguaje técnico ininteligible son las razones que forman parte de las bajas percepciones de los usuarios frente a la atención. Lejos de ser un problema aislado se ha convertido en un desafío sistémico que afecta la experiencia del paciente.

**Tabla 7.** En la dimensión aspectos tangibles, se encontró que el 67,10% de los usuarios percibieron insatisfacción. Se observó el mayor porcentaje de insatisfacción cuando se les consultó si “la consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes” (76,77%). Esta dimensión hace referencia

a los elementos que percibe el usuario sobre el cuidado que el establecimiento de salud pone a su servicio.

Estos resultados de insatisfacción en la dimensión aspectos tangibles son similares a los encontrados por Campoverde E <sup>(19)</sup> quien reportó que el 69% estuvieron insatisfechos; predominando la insatisfacción ante la consulta si “los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención” (85%), resultados diferentes reporta Vásquez Y <sup>(17)</sup> quien encontró insatisfacción el 48,64%, de manera particular al responder si “los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes” (63,64%).

A nivel nacional, MINSA reporta que solo el 32% de los establecimientos tienen una infraestructura adecuada y el 25% posee equipamiento suficiente para la atención. Si bien es cierto, los aspectos tangibles hacen referencia a la apariencia física de las instalaciones, así como materiales, equipos y personal para la atención, la insuficiencia de estos recursos afecta la experiencia del usuario en el establecimiento, cuando la demanda de atención médica excede los recursos disponibles genera disminución en la calidad del servicio generando insatisfacción.

La satisfacción general por los usuarios con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024 fue de 66,64% de insatisfacción y solo el 33,36% mostraron satisfacción, estos resultados son similares a los encontrados por Vásquez Y <sup>(17)</sup> quien reportó el 55,12% de insatisfacción y solo un 44,88% mostraron satisfacción con la calidad de atención.

Cada año, a la calidad de atención ineficiente se le atribuye entre 5,7 y 8,4 millones de muertes, estos datos se ven reflejados en los países de bajos y medianos ingresos, lo que representa el 15% de las muertes en esos países <sup>(3)</sup>. La causa radica en haber recibido una atención de muy mala calidad, entonces, la cobertura de los servicios de salud sin calidad solo es un desperdicio de recursos y un daño a la salud de la población, así como la reducción de productividad, sin calidad, el 70% de los casos es donde los pacientes mueren en un establecimiento de salud.

Hay estudios que demuestran que la mala calidad de atención repercute en la economía de un país sobre todo para aquellos países pobres, donde la falta de calidad es un costo inasequible; por otro lado, los servicios que se brindan con

buena calidad no solo aseguran una mejor economía para la población, al contrario, previenen el sufrimiento y aseguran sociedades saludables.

Se estima que una atención de calidad es tan importante que su ausencia repercute no solo en la eficiencia de los servicios de salud y la percepción de los ciudadanos, sino también en sus vidas, al haber una ineficiencia del gasto en salud, generaría desconfianza de los usuarios con los sistemas de salud; el Banco Interamericano de Desarrollo, al analizar las experiencias obtenidas en la atención primaria de la salud; reporta que en Brasil, el 98% de los encuestados manifiesta que debería de haber una reforma en su sistema de salud.

## VI. CONCLUSIONES

Los resultados de la presente investigación, han permitido determinar lo siguiente:

1. La satisfacción general obtenida mediante la diferencia de percepciones y expectativas de los usuarios con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar fue de 66,64% de insatisfacción y solo el 33,36% mostraron satisfacción.
2. En la dimensión fiabilidad, se encontró un 70,26% de usuarios insatisfechos; se observó mayor insatisfacción en un 74,52% cuando se les consultó sobre la orientación adecuada por parte del personal de informes.
3. En la dimensión capacidad de respuesta, se identificó un 78,71% de usuarios insatisfechos; se observó mayor insatisfacción en un 82,90% al consultar sobre la atención rápida para ecografías.
4. En la dimensión seguridad, se obtuvo el 56,61% de usuarios insatisfechos, evidenciándose mayor insatisfacción en un 61,61% al consultarle si se le realizó un examen físico completo y minucioso.
5. En la dimensión empatía, se identificó el 61,03% de insatisfacción; se observó mayor insatisfacción en un 64,84% al consultarle sobre el trato amable, respetuoso y paciente.
6. En la dimensión aspectos tangibles, se identificó un 67,10% de usuarios insatisfechos; evidenciándose mayor insatisfacción en un 76,77% con respecto al personal apto para la orientación.

## VII. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se recomienda:

A la Dirección del establecimiento de salud ejecutar programas de sensibilización y capacitación periódica al personal de informes para contar con personal apto que brinde una clara orientación y explicación de los pasos y trámites que los usuarios deben realizar previa a la atención en consultorio de planificación familiar.

Al Personal de gestión de citas del establecimiento implementar un sistema de citas vía telefónica para los estudios ecográficos; de esta manera se evitaría la insatisfacción de los usuarios por el tiempo que se pierde de forma innecesaria.

Al Área de Recursos Humanos, la ampliación de los horarios de atención hasta las 7:00 pm incluido los sábados, para que las usuarias tengan la posibilidad de elegir la cita de acuerdo con su tiempo disponible.

A la Jefatura de Obstetricia sensibilizar y capacitar sobre la importancia de realizar la exploración física, integral y minuciosa a las usuarias.

Al Personal técnico de consulta externa, sensibilizar sobre el impacto positivo que genera el proporcionar un trato amable, empático y servicial a las usuarias para mejorar su percepción de la calidad de atención que brinda la institución.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Kotler P, Lane Keller K. Dirección de Marketing [Internet]. Pearson Educación. México; 2012 [citado 12 de octubre de 2025]. 808 p. Disponible en: <https://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>
2. World Health Organization, World Bank Group, OECD. Delivering Quality Health Services: A Global Imperative for Universal Health Coverage [Internet]. Geneva: World Health Organization; 2018 [citado 12 de octubre de 2024]. 100 p. Disponible en: <https://hdl.handle.net/10986/29970>
3. Organización Mundial de la Salud [Internet]. 2020 [citado 19 de octubre de 2024]. Servicios sanitarios de calidad. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Truong S, Villar de Onis J, Lindley A, Bazúa R, Reyes A, Montañó M, et al. Gender-Informed Family Planning Perceptions and Decision-Making in Rural Chiapas, Mexico: A Mixed-Methods Study. International Journal of Reproductive Medicine [Internet]. 2020 [citado 21 de enero de 2025];2020(1):1929143. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1155/2020/1929143>
5. Córdova Bonifacio VH. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud [Internet] [Tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud]. [Lima - Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/34e0dc91-bf8e-4b4c-88d3-c091943456d3/content>
6. Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas. Política nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M. N° 727-2009/MINSA) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud [Internet]. 2009. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391255/Pol%C3%ADtica\\_Nacional\\_de\\_Calidad\\_en\\_Salud.\\_Documento\\_T%C3%A9cnico\\_-](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391255/Pol%C3%ADtica_Nacional_de_Calidad_en_Salud._Documento_T%C3%A9cnico_-)

\_RM\_N%C2%BA\_727-2009MINSAs20191017-26355-  
o187un.pdf?v=1571312462

7. UNFPA. Informe Anual del Fondo de Población de las Naciones Unidas - 2013 [Internet]. Nueva York - Estados Unidos de América: Fondo de Población de las Naciones Unidas; 2014 p. 60. Disponible en: [https://lac.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/16828%20UNFPA%20AR%202013\\_SPANISH\\_v4%20%281%29-1.pdf](https://lac.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/16828%20UNFPA%20AR%202013_SPANISH_v4%20%281%29-1.pdf)
8. Gebreyesus A. Determinants of client satisfaction with family planning services in public health facilities of Jigjiga town, Eastern Ethiopia. BMC Health Serv Res [Internet]. 2 de septiembre de 2019 [citado 25 de agosto de 2025];19(1):618. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4475-5>
9. INEI. Informe final de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]. Lima - Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2016 ago p. 425. Disponible en: [https://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](https://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)
10. Cubas WS. Satisfacción de la consulta médica y causas de insatisfacción en el usuario externo Centro de Salud de Ambo Huánuco 2019 [Internet] [Para optar al Grado Académico de maestro en Gerencia de Servicios de Salud]. [Lima - Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 [citado 25 de enero de 2025]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6165/cubas\\_lws.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6165/cubas_lws.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Panta Quiroga IA, Reyes Mosquera HF. "Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el Centro de Salud Andrés Araujo Moran. Tumbes. 2018" [Internet] [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en Salud Pública y Comunitaria]. [Callao]: Universidad Nacional del Callao; 2018 [citado 12 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3396>

12. Chunga Rodríguez JCM. Calidad de la atención y satisfacción del usuario externo en dos establecimientos de salud de Microred Piura - Castilla en noviembre 2018 [Internet] [Tesis para obtener el Grado Académico de maestro en Gestión de Servicios de la salud]. [Trujillo-Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2019 [citado 13 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32905>
13. Ramirez Rojas B del R. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del consultorio de planificación familiar del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Lima - Perú]: Universidad de San Martín de Porres; 2024 [citado 13 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/14950>
14. Mego Huamán MS. Nivel de satisfacción relacionado a la calidad de atención en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro de Salud La Tinguiña, Ica, 2023 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Chincha]: Universidad Autónoma de Ica; 2024 [citado 22 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/2592>
15. Portales Campos SY, Sandoval Morante CL. Calidad de atención y satisfacción de usuarias de planificación familiar. Centro de Salud Progreso, Chimbote-2023 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Huánuco-Perú]: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2023 [citado 13 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/9000>
16. Barrientos Reynaga RM. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una Posta de Pataz, 2022 [Internet] [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de Servicios de la salud]. [Trujillo-Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2023 [citado 13 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/136586>
17. Vásquez Escobar YG. Calidad de atención y satisfacción en mujeres atendidas en consultorio de planificación familiar Hospital II E. Simón Bolívar Cajamarca 2022 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Cajamarca]: Universidad

- Nacional de Cajamarca; 2022 [citado 13 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5272>
18. Estrella Vargas ME, Matias Aliaga LA. Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Centro De Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Cerro de Pasco-Perú]: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2021 [citado 13 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2272>
  19. Campoverde Solano EA. Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en centros de salud del primer nivel de atención, Piura, 2019 [Internet] [Tesis para obtener el título profesional de Médico Cirujano]. [Piura]: Universidad Cesar Vallejo; 2019 [citado 21 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40354>
  20. World Health Organization & Meeting on Education and Treatment in Human Sexuality (1974 : Geneva). (1975). Education and treatment in human sexuality : the training of health professionals, report of a WHO meeting [held in Geneva from 6 to 12 February 1974]. [Internet]. World Health Organization. Ginebra; 1975. 33 p. Disponible en: [https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/38247/WHO\\_TRS\\_572\\_eng.pdf?sequence=1](https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/38247/WHO_TRS_572_eng.pdf?sequence=1)
  21. ONU, UNFPA. Informe de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo El Cairo, 5 a 13 de septiembre de 1994 [Internet]. Organización de las Naciones Unidas. Fondo de población de las Naciones Unidas. Nueva York - Estados Unidos de América; 1995. 194 p. Disponible en: [https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/icpd\\_spa.pdf](https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/icpd_spa.pdf)
  22. OMS, Human Reproduction Programme. La salud sexual y su relación con la salud reproductiva: un enfoque operativo [Sexual health and its linkages to reproductive health: an operational approach] [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2018 [citado 13 de octubre de 2024]. 12 p. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/978924151288>

23. Informe sobre Desarrollo Humano 2019. [Internet]. Nueva York - Estados Unidos de América: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo; 2019. 417 p. Disponible en: <https://mapa.do.undp.org/files/publications/Informe%20sobre%20Desarrollo%20Humano%202019.pdf>
24. Organización Mundial de la Salud. Estrategia de salud reproductiva para acelerar el avance hacia la consecución de los objetivos y las metas internacionales de desarrollo [Internet]. Organización Mundial de la Salud, Ginebra; 2004 [citado 14 de octubre de 2024]. Disponible en: [https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/69040/WHO\\_RHR\\_04.8\\_spa.pdf?sequence=1](https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/69040/WHO_RHR_04.8_spa.pdf?sequence=1)
25. World Health Organization. Defining sexual health Report of a technical consultation on sexual health 28–31 January 2002, Geneva [Internet]. World Health Organization. Geneva; 2006. 35 p. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2009/defining\\_sexual\\_health.pdf](https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2009/defining_sexual_health.pdf)
26. World Health Organization. Developing sexual health programmes: a framework for action [Internet]. World Health Organization; 2010 [citado 14 de octubre de 2024]. Disponible en: [https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/70501/WHO\\_RHR\\_HRP\\_10.22\\_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/70501/WHO_RHR_HRP_10.22_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
27. Paredes MF, Potenza MF, Haupt L, Ragone L, Llinás P, Vázquez S, et al. Guía práctica: Promoción y cuidado de la salud sexual y reproductiva en adolescentes [Internet]. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Municipio unido por la niñez y la adolescencia (MUNA).; 2023. Disponible en: <https://www.unicef.org/argentina/media/19326/file/Promoci%C3%B3n%20y%20cuidado%20de%20la%20salud%20sexual%20%20y%20reproductiva%20en%20adolescentes.pdf>
28. Ministerio de Salud, Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública, Dirección de Salud Sexual y Reproductiva. Norma técnica de

- salud de planificación familiar [Internet]. MINSA, DGIESP, DSARE. Lima - Perú: Ministerio de Salud; 2017 [citado 14 de octubre de 2024]. 130 p. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4191.pdf>
29. Organización Panamericana de la Salud (OPS), Facultad de Salud Pública Bloomberg de Johns Hopkins/Centro para Programas de Comunicación (CCP). Planificación familiar: Un manual mundial para proveedores [Internet]. 3.<sup>a</sup> edición, actualizada. OPS. CPP; 2019 [citado 14 de octubre de 2024]. 460 p. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51918>
30. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia [Internet]. junio de 2014 [citado 14 de octubre de 2024];30(2):179-83. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
31. Paravic Klijn T, Lagos Garrido ME. Trabajo en equipo y calidad de la Atención en Salud. Ciencia y enfermería [Internet]. 2021 [citado 14 de octubre de 2024];27. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0717-95532021000100402&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532021000100402&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
32. Paganini JM. Las estrategias para la calidad y eficiencia en salud [Internet]. Auditoria Medica. 2009. Disponible en: [https://auditoriamedica.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/05/estrategias\\_para\\_calidad.pdf](https://auditoriamedica.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/05/estrategias_para_calidad.pdf)
33. Rivera FG, Lima GJS, Lapo GEG, Moreta CAY. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. Ciencia Digital [Internet]. 6 de julio de 2019 [citado 22 de febrero de 2025];3(3):162-77. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>
34. Alejo-Pocoma JL, Arias-Uriona AM. Modelos de medición de la calidad de atención en salud. Rev Cient Memoria del Posgrado [Internet]. 30 de diciembre

- de 2022 [citado 21 de enero de 2025];3(2):47-58. Disponible en: <https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wp-content/uploads/2023/01/Alejo-Pocomo-Jimmy-Leonardo-Arias-Uriona-Ana-Maria-REVISION.pdf>
35. Organización Mundial de la Salud. Conferencia Internacional sobre Atención Primaria De Salud; Alma-Ata, URSS, 6-12 de setiembre de 1978 [Internet]. Ginebra: Suiza; 1978 [citado 21 de enero de 2025]. 93 p. Disponible en: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/39244/9243541358.pdf>
36. Cuba-Fuentes M, Samamé JAC, Ríos PSR, Narro MAC, Flores SAC. La medicina centrada en el paciente como método clínico. Revista Médica Herediana [Internet]. 27 de abril de 2016 [citado 21 de enero de 2025];27(1):60-60. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/2786>
37. Paredes Floril PR, Santos Ortega ED. Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. Revista Angolana de Ciencias [Internet]. 15 de junio de 2022 [citado 14 de octubre de 2024];4(1):e040110-e040110. Disponible en: <https://publicacoes.scientia.co.ao/ojs/index.php/rac/article/view/66>
38. Caraballo Rivero RS, Perdomo Martínez SA. Calidad de atención y satisfacción de usuarias en el servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital especializado [Internet] [Tesis para optar al título de especialista en Administración en Salud Pública]. [Caracas]: Universidad Central de Venezuela; 2022 [citado 14 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/handle/10872/22280>
39. The Decision Lab [Internet]. 2023 [citado 21 de enero de 2025]. Teoría de las expectativas. Disponible en: <https://thedecisionlab.com/es/reference-guide/psychology/expectancy-theory>
40. Contreras Ayquipa CA. Acceso a los servicios de salud y la percepción de atención a la mujer en el servicio de planificación familiar, hospital Santa Rosa, Lima – 2021. [Internet] [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión en Salud]. [Lima - Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2021

- [citado 14 de octubre de 2024]. Disponible en:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5385>
41. Cordova-Buiza F, Tapara-Sinti J, Gallardo-Tello NE. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. FEM: Revista de la Fundación Educación Médica [Internet]. 2021 [citado 14 de octubre de 2024];24(5):277-277. Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2014-98322021000500277&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2014-98322021000500277&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  42. Kibbutz-Psicología [Internet]. 2021 [citado 21 de enero de 2025]. PERCEPCIÓN. Introducción: historia y enfoque general. Disponible en:  
<https://kibbutz.es/percepcion-introduccion-historia-y-enfoque-general/>
  43. Gómez MI. Concepto. 2024 [citado 21 de enero de 2025]. Percepción - Qué es, etapas y componentes. Disponible en: <https://concepto.de/percepcion/>
  44. Definición.de [Internet]. 2024 [citado 1 de febrero de 2025]. Definición de Percepción. Disponible en: <https://definicion.de/percepcion/>
  45. Universidad de Murcia. La percepción [Internet]. 2023 [citado 21 de enero de 2025]. Disponible en:  
<https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
  46. Moreno Treviño JO, Luna Domínguez EM, Zurita Garza DR. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. Horizonte Sanitario [Internet]. 3 de julio de 2021 [citado 14 de octubre de 2024];20(3):329-42. Disponible en:  
<https://revistahorizonte.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/4183>
  47. Gutiérrez Montes E, Contreras Pino KY. Percepción sobre calidad de atención en planificación familiar en usuarias del centro de salud de san cristóbal Huancavelica-2023. [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Huancavelica]: Universidad de Huancavelica; 2023 [citado 14 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/20.500.14597/6068>

48. Alvarado Silva U, Paca Pantigoso DFR. Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina* [Internet]. 19 de septiembre de 2022 [citado 7 de septiembre de 2024];6(4):4100-39. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2924/4691>
49. Izquierdo Espinoza JR, Anastacio Vallejos CA. Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: revisión sistemática. *TZHOECOEN* [Internet]. 21 de diciembre de 2021 [citado 14 de octubre de 2024];13(2):84-93. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/2002>
50. Benites Bernabé AD, Castillo Saavedra EF, Rosales Márquez C, Salas Sánchez RM, Reyes Alfaro CE. Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos Factors associated with the quality of service in Peruvian public hospitals. *Medisu* [Internet]. 19(2):9. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2021/msu212g.pdf>
51. Guaita Pintado TP, Tapia Pinguil AP, Cordero Alvarado RL, Mercado González AF. Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* [Internet]. 19 de enero de 2023 [citado 14 de octubre de 2024];4(1):366-77. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/250>
52. Campos Avalos FY, Choque Munayco CN. Calidad de atención y grado de satisfacción de planificación familiar en tiempo de pandemia en mujeres atendidas en el hospital santa maría del socorro Ica, 2022 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Chincha]: Universidad Autónoma de Ica; 2023 [citado 14 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/2422>
53. Paredes Larios C del P. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)* [Internet]. 8 de junio de 2020 [citado 14 de octubre

- de 2024];9(1):14. Disponible en:  
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
54. Ccencho Dueñas K. Calidad de atención y satisfacción del usuario de planificación familiar del centro de salud del distrito de Huando, Periodo 2021 [Internet] [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de Servicios de la salud]. [Lima - Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [citado 14 de octubre de 2024]. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73151>
55. Silva Jara R, Vásquez Suyón B. La consejería de planificación familiar antes y durante la pandemia de la COVID -19 desde la percepción de las usuarias del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II del distrito de Comas el año 2021 [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Lima - Perú]: Universidad Privada del Norte; 2021. Disponible en:  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29463/Tesis\\_Rosicela%20Silva%20Jara%20%26%20Betsab%c3%a9%20V%c3%a1squez%20Suy%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29463/Tesis_Rosicela%20Silva%20Jara%20%26%20Betsab%c3%a9%20V%c3%a1squez%20Suy%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
56. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered [Internet]. 16 de julio de 2012 [citado 12 de junio de 2025];23(2):88. Disponible en:  
<http://192.168.18.122/rev3306/index.php/RMH/article/view/1037>
57. Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA [Internet]. Lima. Ministerio de Salud; 2012. Disponible en:  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa\\_t%C3%A9cnica\\_para\\_la\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_satisfacci%C3%B3n\\_del\\_usuario\\_externo\\_en\\_los\\_establecimientos\\_y\\_servicios\\_m%C3%A9dicos\\_de\\_apoyo\\_\\_R.M.\\_N%C2%BA\\_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731)

58. Ministerio de Salud Ad-Hoc, ISP. Regulación de la ejecución de ensayos clínicos que utilizan productos farmacéuticos en seres humanos [Internet]. Instituto de Salud Pública de Chile; 2001 [citado 14 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.conicyt.cl/fonis/files/2013/03/Norma-T%C3%A9cnica-57.pdf>
59. Pérez de los Reyes MA. El ayer y el hoy de los juristas romanos. Revista de la Facultad de Derecho de México [Internet]. 1 de enero de 2010 [citado 14 de octubre de 2024];1(254):225-9. Disponible en: <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-facultad-derecho-mx/article/view/30178>
60. Paz López ME, Caucha Morales LJ, Cruz Cerro JF. Código de ética del investigador. Resolución N° 0301-2018/UNTUMBES-CU [Internet]. Universidad Nacional de Tumbes; 2018. Disponible en: <https://www.untumbes.edu.pe/vice-investigacion/wp-content/uploads/2019/11/34.1-CodigoEtica-Resolucion-N%C2%B0-0301-2018-UNTUMBES-CU.pdf>

# ANEXOS

## Anexo 1. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Sub variables	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición	Escala de valoración	Instrumento
Satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar	Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud.	Las expectativas se medirán a través de la diferencia de P- E valores positivos que corresponderán a usuarios satisfechos	Expectativa de la atención recibida	Fiabilidad	Que la orientación sea clara y adecuada	Cuantitativa	De razón	Usuario satisfecho: P-E=Valores positivos (+)	Cuestionario SERVQUAL modificado (12)
					Que la atención sea en horario programado				
					Que la atención sea en orden de llegada				
					Que la historia clínica esté disponible				
				Capacidad de respuesta	Que la cita esté disponible y sea fácil de obtener				
					Que la atención en admisión sea rápida				
					Que la atención para toma de análisis sea rápida				
				Seguridad	Que la atención en farmacia sea rápida				
					Que el obstetra respete su privacidad en la atención				
					Que el obstetra la examine en forma completa y minuciosa				
				Empatía	Que el obstetra absuelva sus dudas o preguntas				
					Que el obstetra le inspire confianza durante la atención				
					Que el personal le atienda con amabilidad, respeto y paciencia				
					Que el obstetra muestre interés en solucionar su problema				
				Aspectos tangibles	Que se comprenda el lenguaje que el obstetra utiliza sobre su situación de salud				
					Que comprenda la explicación que le brinda el obstetra sobre el método u otro tratamiento que recibió				
					Que comprenda la explicación que el obstetra le brinda sobre los procedimientos y análisis a realizar				
Que los carteles, letreros y flechas sean adecuados para la orientación									
Es la forma como el usuario percibe que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.	Las percepciones se medirán a través de la diferencia de P- E valores negativos que corresponderán a usuarios insatisfechos	Percepción con la atención recibida	Fiabilidad	Que cuenten con personal para informar y orientar a los pacientes.	Cuantitativa	De razón	Usuario insatisfecho: P-E= valores negativos (-)	Cuestionario SERVQUAL modificado (12)	
				Que cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención					
				Que el consultorio y sala de espera estén limpios y cómodos					
				Orientación clara y adecuada					
			Capacidad de respuesta	Atención en horario programado					
				Atención en orden de llegada					
				Historia clínica disponible					
			Seguridad	Cita disponible y fácil de obtener					
				Atención en admisión rápida					
				Atención para toma de análisis rápida					
			Empatía	Atención para exámenes radiológicos rápida					
				Atención en farmacia rápida					
				El obstetra respetó su privacidad en la atención					
				El obstetra la examinó en forma completa y minuciosa					
			Aspectos tangibles	El obstetra absolvió sus dudas o preguntas					
				El obstetra le inspiró confianza durante la atención					
				El personal la atendió con amabilidad, respeto y paciencia.					
El obstetra mostró interés en solucionar su problema									
Aspectos tangibles	Comprendió el lenguaje que el obstetra utilizó sobre su situación de salud.								
	Comprendió la explicación que le brindó el obstetra sobre el método u otro tratamiento que recibirá								
	Comprendió la explicación que el obstetra le brindó sobre los procedimientos y análisis que realizará								
	Los carteles, letreros y flechas son adecuados para la orientación								
Aspectos tangibles	Cuentan con personal para informar y orientar a los pacientes.								
	Equipos disponibles y materiales necesarios para la atención.								
	Consultorio y sala de espera limpios y cómodos.								

**Anexo 2. Confiabilidad del instrumento de investigación.**

AF34

OBJETO DE ESTUDIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	5	4	3	-1	2	4	5	4	1	2	4	4	3	3	4	4	4	2	5	3	5	5	75
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	5	4	3	-1	2	4	5	4	1	2	4	4	3	3	4	4	4	2	5	3	5	5	75
5	1	2	0	1	0	2	-1	2	0	-1	-1	2	-1	1	-2	2	-2	2	-1	2	-1	0	7
6	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	3	2	3	3	1	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	65
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	2	2	3	1	2	2	4	4	3	0	1	1	1	2	3	2	0	1	1	3	1	1	40
10	0	0	0	0	1	-1	0	0	0	-4	0	0	0	0	-2	0	0	0	2	0	0	-4	
11	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	1	0	2	2	16
12	2	2	0	0	1	2	2	1	0	0	0	1	1	2	1	3	1	2	2	1	2	2	28
13	0	0	0	0	0	0	2	-1	1	0	0	0	0	0	0	0	-4	0	2	1	0	0	1
14	0	0	0	0	0	0	-4	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	4	4	5	0	13
15	-3	0	0	-1	-4	0	0	2	2	0	0	2	0	0	0	0	2	-2	5	3	0	0	6
16	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
17	2	-1	-1	-1	5	3	1	0	-1	2	3	1	2	2	1	1	1	0	0	0	0	5	25
18	0	0	3	1	0	1	0	0	1	0	-1	1	-1	-1	0	1	2	0	0	2	0	0	9
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3
3.3275	1.9275	1.86	0.79	2.64	2.0475	4.59	2.4475	1.0475	1.86	2.2275	1.7475	1.34	1.5275	2.64	2	3.61	1.5275	3.55	2.14	3.4275	3.56		

α (ALFA) = 0.965

K (NUMERO DE ITEMS) = 20

ΣVi (VARIANZA DE CADA ITEM) = 51.84

Vt (VARIANZA TOTAL) = 624.5

**RESULTADO FINAL**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

$$a = ((K/(K-1)) * (1 - (EVi/vt)))$$

### Anexo 3. Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ como sujeto de investigación en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente. EXPONGO: que he sido debidamente INFORMADO/A por los responsables de realizar la presente investigación, Satisfacción de las usuarias de planificación familiar con la atención recibida en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024, siendo importante mi participación para contribuir en dicho trabajo de investigación, he recibido explicaciones, tanto verbal como escrita, sobre la naturaleza y propósito de la investigación y también he tenido ocasión de aclarar las dudas que me han surgido.

#### MANIFIESTO:

Que habiendo comprendido y estado satisfecho la de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación, OTORGO MI CONSENTIMIENTO para que me sea realizada la encuesta y además me comprometo en participar en la intervención educativa que se realizará. Entiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento y. para que así conste, firmo el presente documento.

---

Firma del colaborador

PIURA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**Anexo 4.** Encuesta Servqual modificada para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE OBSTETRICIA**



		N° Encuesta: _____
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III</b>		
<b>Nombre del encuestador:</b>		
<b>Establecimiento de Salud:</b>		
<b>Fecha:</b> ____/____/____	<b>Hora de Inicio:</b> ____/____/____	<b>Hora Final:</b> ____/____/____
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido:		

## Anexo 5. Instrumento de investigación



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE OBSTETRICIA**



Estimado usuario (a) del Servicio de Planificación Familiar, en la siguiente sección se encuentran las **EXPECTATIVAS** que hacen referencia a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir del Servicio de Planificación Familiar, para ello, se le presenta una escala del 1 al 7, dónde 1 es la menor calificación que le puede dar y 7 la mayor calificación

EXPECTATIVAS									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el obstetra se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el obstetra le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el obstetra que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el obstetra que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el obstetra le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el obstetra le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el obstetra le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean							



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE OBSTETRICIA**



En la siguiente sección se encuentran las **PERCEPCIONES** y se refiere a como usted ha recibido el Servicio de Planificación Familiar, para ello, se le presenta una escala donde podrá calificar del 1 al 7, teniendo en consideración 1 la menor calificación que le puede dar y 7 la mayor calificación.

PERCEPCIONES									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P	¿El obstetra le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El obstetra que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El obstetra que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el obstetra sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

## Anexo 6. Solicitud de autorización para investigación

**“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA  
PERUANA”**

**SOLICITO:**

**AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN**

SEÑOR: LIC. TEC. MED. PEDRO TULLUME FLORES

**DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL I-4 CASTILLA**

Somos Martínez Medina, Janelsy Abigail bachiller de la escuela de Obstetricia, y Salazar Flores, Cristhian Junior, bachiller de la escuela de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud, ante usted con el debido respeto nos presentamos y expresamos que:

Con el motivo de continuar con nuestro desarrollo, le solicito a usted se nos brinden las facilidades para ejecutar nuestro proyecto de investigación a las pacientes atendidas en Planificación Familiar, información que nos servirá para la elaboración de nuestra Tesis, la misma que se titula “SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-4, PIURA 2024”.

En tal sentido agradeceré de ante mano la atención que le brinde a la presente solicitud

Atentamente

Tumbes, 07 de marzo del 2025



Martínez Medina Janelsy Abigail  
BACHILLER EN OBSTETRICIA  
DNI: 70372068



Salazar Flores, Cristhian Junior  
BACHILLER EN OBSTETRICIA  
DNI: 75815214



















## Anexo 8. Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	Objetivos	Variable	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y muestra obtenida	Instrumento de recolección
Satisfacción de las usuarias de planificación familiar con la atención recibida en un establecimiento de salud I-4 Piura 2024	¿Cuál es la satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Piura 2024	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la satisfacción de las usuarias con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar en el Establecimiento de Salud Materno Infantil I-4 Castilla, Piura 2024</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar la satisfacción de las usuarias en la dimensión fiabilidad, en base a la diferencia entre expectativas y percepción de la atención recibida en el consultorio de planificación familiar.</p> <p>Identificar la satisfacción de las usuarias en la dimensión capacidad de respuesta, en base a la diferencia entre expectativas y percepción de la atención que recibida en el consultorio de planificación familiar.</p> <p>Identificar la satisfacción de las usuarias en la dimensión seguridad, en base a la diferencia entre expectativas y percepción de la atención recibida en el consultorio de planificación familiar.</p> <p>Identificar la satisfacción de las usuarias en la dimensión empatía, en base a la diferencia entre expectativas y percepción de la atención recibida en el consultorio de planificación familiar.</p> <p>Identificar la satisfacción de las usuarias en la dimensión aspectos tangibles, en base a la diferencia entre expectativas y percepción de la atención recibida en el consultorio de planificación familiar.</p> <p>Estimar el porcentaje de usuarios satisfechos y de usuarios insatisfechos con la atención recibida en el consultorio de planificación familiar del establecimiento de salud</p>	<p><b>Variable:</b></p> <p>Satisfacción de las usuarias</p>	<p>El trabajo de investigación será de enfoque cuantitativo, diseño tipo observacional, descriptivo transversal</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Estará constituida por todas las usuarias que acudirán al consultorio externo de planificación familiar del Establecimiento de Salud I-4 Castilla, Piura.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>El tamaño de la muestra será de 258 usuarias.</p>	<p>Cuestionario Modelo SERVQUAL modificado</p>

## Anexo 9. Evidencias fotográficas

