

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



Satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar  
en el Centro de Salud Aguas Verdes Tumbes, 2023

Tesis

Para optar el título profesional de Licenciada en Obstetricia

Autora:

Br. Laurita Stefany Castillo Valladolid

Tumbes, 2025

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



Satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar  
en el Centro de Salud Aguas Verdes Tumbes, 2023

Tesis aprobada en forma y estilo por:

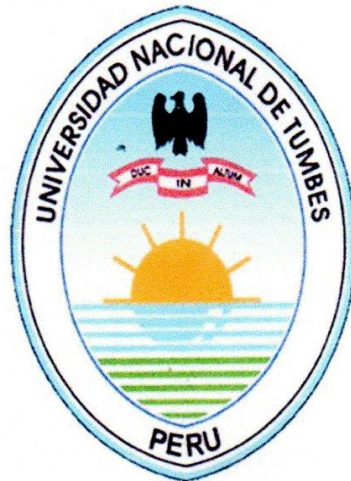
Mg. Ezequiel Altamirano Jara (Presidente):

Dra. Grevilli García Godos Castillo (Secretaria):

Dr. Farfán García, Gladys (Vocal):

Tumbes, 2025

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



Satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar  
en el Centro de Salud Aguas Verdes Tumbes, 2023

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

Br. Castillo Valladolid, Laurita Stefany (Autora)

Dra. Gladys Farfán García (asesor)

Tumbes, 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 22 días del mes julio del dos mil veinticinco, siendo las 11horas, en la modalidad presencial: en el aula del pabellón J, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado mediante la RESOLUCIÓN DECANAL N° 0554–2023/ UNTUMBES – FCS, Mg. Ezequiel Altamirano Jara(presidente), Dra. Grevilli Marlitt García Godos Castillo (secretaria), Dra. Gladys Farfán García (Vocal). Reconociendo en la misma resolución, a la Dra. Gladys Farfán García asesora, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada "Satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud Aguas Verdes Tumbes, 2023 para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia presentada por la bachiller:

**BR. CASTILLO VALLADOLID LAURITA STEFANY**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la **Br. CASTILLO VALALDOLID LAURITA STEFANY, APROBADA** con el calificativo, **BUENO**

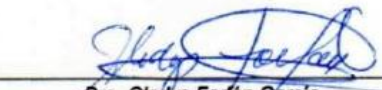
En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Obstetricia, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento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

Siendo las 12 Horas con 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, 22 de julio del 2025.

  
Mg. Ezequiel Altamirano Jara  
DNI N°00215308  
ORCID N°0000-0003-2226-2231  
(Presidente)

  
Dra. Grevilli Marlitt García Godos Castillo  
DNI N.° 03653977  
ORCID N° 0000-0002-2689-7704  
(Secretaria)

  
Dra. Gladys Farfán García  
DNI N° 00250892  
ORCID N° 0000-0001-6368-1294  
(Asesora – Vocal)

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

# Laurita Castillo Valladolid

Archivo\_Tesis\_(Castillo Valladolid)Satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud ...

 ASESORIA DE TESIS UNTUMBES

## Detalles del documento

Identificador de la entrega

**tm:oid::3117:499890963**

Fecha de entrega

**17 sept 2025, 9:03 GMT-5**

Fecha de descarga

**17 sept 2025, 9:11 GMT-5**

Nombre del archivo

**Archivo\_Tesis\_(Castillo Valladolid).docx**

Tamaño del archivo

**58.5 KB**

**27 páginas**

**6383 palabras**

**35.333 caracteres**






Dra. Gladys Farfán García  
DNI N° 00250892  
ORCID N° 0000-0001-6368-1294  
(Asesora – Vocal)

## 29% Similitud general

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

### Fuentes principales

- 25%  Fuentes de Internet
- 11%  Publicaciones
- 18%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

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

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



*Dra. Gladys Farfán García*  
DNI N° 00250892  
ORCID N° 0000-0001-6368-1294  
(Asesora – Vocal)

### Fuentes principales

- 25% Fuentes de Internet
- 11% Publicaciones
- 18% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

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

<b>1</b>	<b>Internet</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b>	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>Internet</b>	<b>hdl.handle.net</b>	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Internet</b>	<b>vocacionxestadistica.blogspot.com.ar</b>	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Internet</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b>	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Internet</b>	<b>www.slideshare.net</b>	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Internet</b>	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Trabajos del estudiante</b>	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2018-10-02</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Publicación</b>	<b>Pichén León, Yhany Abelina. "Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la ..."</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>Trabajos del estudiante</b>	<b>uncedu on 2024-07-10</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>10</b>	<b>Internet</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b>	<b>&lt;1%</b>
<b>11</b>	<b>Internet</b>	<b>www.dirislimaeste.gob.pe</b>	<b>&lt;1%</b>

Dra. Gladys Farfán García  
 DNI N° 00250892  
 ORCID N° 0000-0001-6368-1294  
 (Asesora – Vocal)

12	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2019-03-25	<1%
13	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-10	<1%
14	Internet	buscador.una.edu.ni	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-16	<1%
16	Publicación	Velásquez Carrasco, Luzmila Yolanda. "Grado de satisfacción de las usuarias y la c...	<1%
17	Internet	repositorio.unfv.edu.pe	<1%
18	Internet	docs.google.com	<1%
19	Trabajos del estudiante	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2012-11-27	<1%
20	Trabajos del estudiante	Universidad Da Vinci de Guatemala on 2024-10-17	<1%
21	Internet	1library.co	<1%
22	Publicación	Siccha Tuesta, Victor. "Comunicación en salud y satisfacción del usuario, Microre...	<1%
23	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios on 2022-08-17	<1%
24	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
25	Trabajos del estudiante	Universidad Peruana Del Centro on 2025-02-08	<1%

Dra. Gladys Farfán García  
DNI N° 00250892  
ORCID N° 0000-0001-6368-1294  
(Asesora – Vocal)

26	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%
27	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María on 2019-06-14	<1%
28	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Andina del Cusco on 2021-09-18	<1%
30	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-13	<1%
31	Internet	core.ac.uk	<1%
32	Publicación	Alva Huerta, Jannet Anilu. "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de at..."	<1%
33	Trabajos del estudiante	Universidad Autónoma de Ica on 2018-01-24	<1%
34	Internet	copdfs.co	<1%
35	Trabajos del estudiante	Universidad de Deusto on 2020-04-15	<1%
36	Internet	repositorio.udh.edu.pe	<1%
37	Internet	www.coursehero.com	<1%
38	Internet	www.upo.es	<1%
39	Internet	21155268.fs1.hubspotusercontent-na1.net	<1%

Dra. Gladys Farfán García  
 DNI N° 00250892  
 ORCID N° 0000-0001-6368-1294  
 (Asesora – Vocal)

<b>40</b>	<b>Publicación</b>	Faust-Scalisi, Mario. ""There is an Undercover Movement" - Zur Bedeutung nicht-...	<1%
<b>41</b>	<b>Trabajos del estudiante</b>	Universidad Católica de Santa María on 2015-10-02	<1%
<b>42</b>	<b>Trabajos del estudiante</b>	Universidad de Monterrey on 2024-12-13	<1%
<b>43</b>	<b>Internet</b>	pt.slideshare.net	<1%
<b>44</b>	<b>Internet</b>	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
<b>45</b>	<b>Trabajos del estudiante</b>	uncedu on 2025-03-24	<1%
<b>46</b>	<b>Internet</b>	www.tablero-decomando.com	<1%
<b>47</b>	<b>Publicación</b>	Horna Ferro, Pamela de Jesus Leon Ramirez, Fernando Martin Martinez Loayza, ...	<1%
<b>48</b>	<b>Trabajos del estudiante</b>	Minnesota State University, Mankato on 2025-03-10	<1%
<b>49</b>	<b>Trabajos del estudiante</b>	Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-21	<1%
<b>50</b>	<b>Trabajos del estudiante</b>	Universidad Manuela Beltrán on 2024-03-25	<1%
<b>51</b>	<b>Internet</b>	dspace.unitru.edu.pe	<1%
<b>52</b>	<b>Internet</b>	issuu.com	<1%
<b>53</b>	<b>Internet</b>	pesquisa.bvsalud.org	<1%

Dra. Gladys Farfán García  
 DNI N° 00250892  
 ORCID N° 0000-0001-6368-1294  
 (Asesora – Vocal)

54	Internet	repositorio.unsch.edu.pe	<1%
55	Trabajos del estudiante	unasam on 2024-04-09	<1%
56	Trabajos del estudiante	uninavarra on 2025-02-18	<1%
57	Internet	www.comtf.es	<1%
58	Internet	www.consortio.org	<1%
59	Internet	www.ivpressonline.com	<1%
60	Internet	www.mex.ops-oms.org	<1%
61	Internet	www.researchgate.net	<1%
62	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2022-08-18	<1%
63	Trabajos del estudiante	Universidad Peruana Del Centro on 2025-02-08	<1%
64	Internet	repositorio.usanpedro.edu.pe	<1%
65	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
66	Publicación	Maza Neyra, Amparo Soledad. "Calidad de atención y satisfacción del usuario ext..."	<1%
67	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María on 2017-12-02	<1%



Dra. Gladys Farfán García  
 DNI N° 00250892  
 ORCID N° 0000-0001-6368-1294  
 (Asesora – Vocal)

<b>68</b>	<b>Internet</b>		
<b>oldri.ues.edu.sv</b>			<b>&lt;1%</b>
<hr/>			
<b>69</b>	<b>Trabajos del estudiante</b>		
<b>Universidad Autónoma de Ica on 2018-01-24</b>			<b>&lt;1%</b>
<hr/>			
<b>70</b>	<b>Trabajos del estudiante</b>		
<b>Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2025-05-03</b>			<b>&lt;1%</b>
<hr/>			
<b>71</b>	<b>Internet</b>		
<b>es.scribd.com</b>			<b>&lt;1%</b>



Dra. Gladys Farfán García  
DNI N° 00250892  
ORCID N° 0000-0001-6368-1294  
(Asesora – Vocal)

## RESPONSABLES

Br. Castillo Valladolid, Laurita (Autora):



Dra. Gladys Farfán García (asesor)



Dra. Gladys Farfán G.  
DOCENTE DE LA FCS-ED  
U.N. TUMBES

## CERTIFICACIÓN DE ASESORÍA

Yo, Dr. Gladys Farfán García, docente de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito al Departamento de Obstetricia a la Facultad de Ciencias De la Salud, Escuela Profesional académica de obstetricia.

CERTIFICA:

Que el presente proyecto de tesis titulado “Satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud Aguas Verdes Tumbes, 2023”.

presentado por la Bachiller, Castillo Valladolid Laurita Stefany, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Escuela Profesional de Obstetricia, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 22 de setiembre del 2024



---

Dra. Farfán García Gladys  
Asesora de tesis  
Dni:00250892  
ORCID N° 0000-0001-6368-1294

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Castillo Valladolid, Laurita Stefany con DNI N° 76055160, estudiante de la Escuela de Obstetricia de la Universidad Nacional de Tumbes con el proyecto de tesis titulado: *“Satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud Aguas Verdes Tumbes, 2023”*.

Declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El proyecto de investigación es de mi autoría.
2. He respetado las normas Vancouver, para las citas y referencias consultadas. Por tanto, el proyecto no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. Este proyecto no ha sido publicado en ningún repositorio para obtener algún grado profesional.
4. Los datos que se presentarán en los resultados de esta investigación serán reales, no serán adulterados, ni copiados, ni duplicados y por consiguiente se presentarán en el informe final de la tesis.

De no cumplir con el juramento, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, 22 de setiembre del 2024



Laurita Stefany Castillo Valladolid  
Estudiante de obstetricia  
DNI: 76055160

## **DEDICATORIA**

Agradezco a dios por haberme guiado el camino para culminar mis estudios.

A mi madre quien siempre inculco en mí la responsabilidad y persistencia en las metas a lograr.

A mi padre quien con su buen carácter y humor supo entender las situaciones que tuve que pasar para culminar mi meta, además de su ayuda y apoyo incondicional para la realización y culminación de mi tesis.

A mi hijo, mi mayor motivación, motor y motivo para lograr cada una de mis metas profesionales.

Mi esposo con su apoyo incondicional supo entenderme y apoyarme para lograr mi objetivo.

A mis familiares quienes con su aliento y ayuda me apoyaron de forma absoluta e incondicional durante el tiempo de mis estudios y carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

Al docente de investigación, Gladys Farfán quien con su paciencia, voluntad y conocimientos que compartió pude lograr cumplir mi meta y aprender mucho de investigación. Gracias por su apoyo.

Al establecimiento de Salud por abrir sus puertas para la ejecución de la presente investigación y contribuir de esta manera a la identificación de las deficiencias en la satisfacción de las usuarias y por ende mejora de la calidad de atención.

# ÍNDICE

Resumen .....	XXI
Abstract .....	XXII
I. Introducción .....	23
II. Revisión de la literatura .....	27
III. Materiales y métodos.....	34
3.1. Tipo de investigación .....	34
3.2. Población, muestra y muestreo .....	35
3.2.1. Población .....	35
3.2.2. Muestra .....	36
3.2.3. Muestreo .....	36
3.3. Instrumentos utilizados para la recolección de datos .....	37
3.4. Procesamiento y análisis de datos.....	37
3.5. Consideraciones éticas .....	38
IV. Resultados y discusión .....	39
V. Conclusiones .....	45
VI. Recomendaciones .....	46
VII. Referencias bibliográficas.....	47
ANEXOS.....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Nivel de índice de calidad en satisfacción.....	39
<b>Tabla 2</b> Brecha entre expectativas y percepciones de las usuarias .....	40
<b>Tabla 3</b> Porcentaje de insatisfacción y nivel de satisfacción en usuarias.....	41

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Operacionalización de las variables del estudio .....	53
ANEXO 2 Encuesta para evaluar la satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar .....	54
ANEXO 3 Consentimiento informado.....	57
ANEXO 4 Validez por criterio de jueces de los instrumentos.....	58
ANEXO 5 Validez del instrumento .....	64
ANEXO 6 Confiabilidad del instrumento .....	65
ANEXO 7 Autorización de ejecución de investigación .....	66
ANEXO 8 Resolución de aprobación de proyecto.....	66

## RESUMEN

El presente estudio naca a partir de las experiencias en la intervención del servicio de planificación familiar, donde el sector salud reconoce la importancia de establecer un adecuado vínculo profesional de salud y paciente, situación que no sería posible si los niveles de satisfacción no son los adecuados, asimismo, el objetivo del estudio fue: determinar el nivel de satisfacción general de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud “Aguas Verdes” Tumbes, 2023, la investigación usó una muestra por conveniencia de 53 usuarias en edad fértil que acuden al servicio de planificación familiar, la metodología fue de tipo básica, diseño no experimental corte trasversal, se utilizó una adaptación del cuestionario de satisfacción SERQUAL, esta adaptación precisó en sus ítems la atención en el servicio de planificación familiar. Los resultados permitieron identificar un nivel de satisfacción en proceso con un 68.35%, asimismo, los valores encontrados en la brecha de expectativas y percepciones fueron positivas. Resaltando que la satisfacción pese a que necesita mejorar evidencia una atención en el servicio de planificación aceptable.

**Palabras clave:** Usuarias, Planificación familiar, Salud pública, Satisfacción

## ABSTRACT

This study was based on experiences with family planning service interventions, where the health sector recognizes the importance of establishing an adequate relationship between health professionals and patients, a situation that would not be possible without adequate satisfaction levels. The objective of the study was to determine the overall satisfaction level of users of the family planning clinic at the "Aguas Verdes" Health Center in Tumbes, 2023. The research used a convenience sample of 53 users of childbearing age who attended family planning services. The methodology was basic, with a non-experimental, cross-sectional design. An adaptation of the SERQUAL satisfaction questionnaire was used. This adaptation specified family planning service care in its items. The results identified a level of satisfaction with the process at 68.35%. The values found in the gap between expectations and perceptions were positive. It is worth highlighting that, despite the need for improvement, satisfaction demonstrates acceptable care in the family planning

**Keywords:** Users, Family planning, Public health, Satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario ha cobrado mayor relevancia a lo largo de los años, siendo un desafío en la gestión y planificación de la salud pública que se encuentra especialmente enfocada en investigadores, y usuarios<sup>1</sup>.

Con la evaluación de la calidad por medio de la satisfacción de los usuarios se pretende generar acciones planificadas y sistematizadas que fueren a las instituciones y colaboradores, que ofrecen servicios de salud, obtener resultados acordes con el nivel de conocimiento profesional vigente y demuestren con orgullo el trabajo que desempeñan ante los usuarios como parte final del cuidado de la salud<sup>2,3</sup>.

Hoy en día, el conocimiento de los derechos de los usuarios en el sector salud ha ocasionado enfrentamientos y en consecuencia una ruptura con el personal asistencial, dentro de las exigencias están: un servicio oportuno, óptimo que permita agilizar los tiempos y responda adecuadamente a las necesidades. Este proceso, es el resultado de la satisfacción y reconocimiento de la calidad que se percibe en cualquier servicio que se ofrece en el sector salud<sup>4</sup>.

Pese a las múltiples quejas y reportajes que son públicos sobre las atenciones en el sector salud existen investigaciones que mencionan que en Quito – Ecuador de 499 usuarios el 62% reconoció sentirse muy satisfecho con la atención recibida en el servicio<sup>5</sup>.

En cuanto a estudios sobre la satisfacción en Perú, en el sector salud se observó que la población consideró una satisfacción global de 71,7% para Essalud y 44,6% para el Ministerio de Salud<sup>4</sup>, evidenciando las brechas de atención que existen entre estas dos entidades que ofrecen servicios de salud que cuentan con más usuarios a nivel nacional.

Una investigación a nivel nacional de los servicios ofrecidos por el MINSA en el 2019 con 14,206 participantes reportó que el 74,3% de los usuarios mencionaron sentirse satisfechos con el servicio que recibieron<sup>6</sup>.

Es importante comprender que la evaluación de la satisfacción del usuario se encuentra estrechamente vinculada con la mejora continua y el aseguramiento de la calidad, siendo la satisfacción del usuario externo definida como la satisfacción post-servicio resultado de las expectativas del usuario y el desempeño percibido en los servicios de salud, vinculándose directamente al uso de un servicio con la satisfacción del paciente<sup>7</sup>.

En cuanto a la atención que se brinda en el servicio de planificación familiar la Organización mundial de la salud<sup>8</sup> manifiesta que las personas deben tener acceso a los métodos anticonceptivos como un acto que contribuye con los derechos fundamentales del ser humano, tal es así que, el uso de anticonceptivos previene en las mujeres riesgos en su salud, sobre todo en la población adolescente; en cuanto a la satisfacción de los servicios de planificación familiar se determinó que a nivel mundial el 75,1% de las mujeres en edad reproductiva se encontraban satisfechas con los métodos modernos, sin embargo, en África occidental y central la cifra sólo llegó al 50%

Según las estadísticas publicadas por el Fondo de las Naciones Unidas (UNFP)<sup>9</sup> en materia de población se encontró que en América Latina las mujeres entre 15 y 49 años de edad que se encuentran casadas o en una relación de pareja mencionaron sentirse insatisfechas en cuanto a las necesidades de planificación familiar en un 10%, además en el Caribe la cifra pese a ser un poco más elevadas (17%) dejan entrever una problemática real, en cuanto a los servicios que se ofrecen en los consultorios de planificación familiar.

En cuanto al departamento de Tumbes, una investigación puso en evidencia las deficiencias de los servicios y la incongruencia entre las expectativas de los usuarios en relación con el servicio que recibieron, este estudio presentó una comparación entre los dos hospitales de mayor nivel del MINSA y Essalud, identificando que sólo el 19,5% de usuarios atendidos en el Hospital del MINSA se encontraban satisfechos, en comparación al 17% del hospital del Essalud<sup>10</sup> Esta situación pone en evidencia las deficiencias que existen en el sector salud de la región tumbesina.

Esta situación ha permitido observar con mayor detenimiento el Centro de Salud de Aguas Verdes, que por estar en zona de frontera atiende no sólo a mujeres tumbesinas - peruanas sino también de otras nacionalidades que necesitan de los servicios y productos de planificación familiar, por lo cual, se evidencia la necesidad de comprender la satisfacción de las usuarias externas en el servicio de planificación familiar en esa localidad a fin de establecer a futuro estrategias que contribuyan con una mejora de la calidad del servicio en el sector salud.

En cuanto al aporte social de la presente investigación, permitió evaluar la satisfacción de las usuarias identificando fortalezas y áreas de mejora en el consultorio de planificación familiar. Con los resultados de investigación el centro de salud se puede implementar cambios que mejoren la calidad del servicio ofrecido, asegurando que las necesidades y expectativas de las usuarias sean atendidas de manera efectiva; asimismo, permitió proporcionar datos valiosos para la elaboración de políticas y programas de salud efectivos. Las autoridades sanitarias pueden utilizar esta información para diseñar estrategias que aborden las necesidades específicas de la población, optimizando los recursos y mejorando la eficiencia de los servicios de salud.

Finalmente, en cuanto al aporte científico de la presente, contribuye a identificar los factores específicos que influyen en la satisfacción de las usuarias, como la calidad de la atención, el tiempo de espera, disponibilidad de métodos anticonceptivos, competencia del personal e infraestructura del consultorio. Estos factores pueden ser fundamentales para entender y mejorar los servicios de planificación familiar; de la misma forma, permitió identificar innovaciones en la prestación de servicios que podrían mejorar la satisfacción de las usuarias. Estas innovaciones pueden ser aplicadas no solo en el centro de salud estudiado, sino también en otros centros similares, contribuyendo a la mejora general de los servicios de salud.

Asimismo, el presente estudio se planteó como pregunta de investigación: ¿Cuáles son los niveles de satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud Aguas Verdes Tumbes, 2023?

La presente investigación se justificó desde los siguientes aspectos:

Desde el aspecto teórico; la presente investigación permitió conocer la satisfacción de las usuarias que acuden al consultorio de planificación familiar, los resultados obtenidos permiten conocer la realidad de las usuarias que se encuentran en la jurisdicción de Aguas Verdes, facilitando la comprensión de la teoría de satisfacción en el servicio de planificación familiar.

Desde el aspecto metodológico; facilita crear nuevas metodologías de abordaje y estrategias de intervención mediante un instrumento que ha pasado por todos los procesos de validez y confiabilidad, que permiten valorar de manera específica y científica la satisfacción del consultorio externo de planificación familiar.

Desde el aspecto práctico; permite resolver esta problemática a partir de los resultados obtenidos, ya que brindó una visión clara de las expectativas y percepciones de los usuarios que acuden al servicio de planificación familiar, a fin de asumir alternativas de mejora continua que ayude a una mejor atención a los usuarios.

Desde la conveniencia; la presente investigación es pertinente ya que, buscó beneficiar a las personas de Aguas Verdes, al buscar reconocer la situación actual del servicio que se ofrece en planificación familiar para a posterior elaborar estrategias de mejora continua.

Finalmente, se planteó como objetivo principal: determinar el nivel de satisfacción general de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud “Aguas Verdes” Tumbes, 2023.

Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: 1. Identificar la brecha entre expectativas y percepciones de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud “Aguas Verdes” Tumbes, 2023. 2. Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud “Aguas Verdes” Tumbes, 2023.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

La satisfacción del usuario externo se encuentra vinculada estrechamente con el mejoramiento y calidad continua de los servicios, en la actualidad resulta de gran importancia conocer y escuchar las expectativas que tienen los consumidores o asistentes a los servicios con la finalidad de que los usuarios regresen a recibir nuevamente la atención o hagan uso de otros servicios que ofrecen los establecimientos de salud<sup>7</sup>.

La satisfacción de los usuarios en cuanto a las expectativas y necesidades se consideran como uno de los indicadores primordiales para la evaluación de la calidad de la atención recibida<sup>11</sup>.

Algunos autores definen la satisfacción como el resultado de las expectativas positivas o negativas que contribuyen con la percepción de recibir una atención mala o buena, por lo que aquellas personas que tengan expectativas elevadas podrán percibir el ambiente como malo<sup>12</sup>

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se debe entender que este indicador de la calidad es bien aceptado o calificado por las personas que acuden a los servicios de cada institución cuando adaptan un sistema de valoración de los servicios basados en las características peculiares del flujograma de atención, la intervención profesional, complicaciones, riesgos de intervención, uso de los recursos y resultados obtenidos, por lo que se menciona la clasificación de los indicadores de satisfacción según las siguientes categorías<sup>13</sup>

1. Desde el origen: empíricos y normativos.
2. Desde el enfoque: proceso, estructura y resultado.
3. Desde la capacidad de medición: cuantitativos y cualitativos.
4. Desde el carácter: Explícito e implícito.
5. Desde los resultados: eficiencia, productividad, impacto, eficacia.

Los establecimientos con orientación al cliente trabajan en equipo para brindar un apoyo adecuado al usuario final, por tanto, los procesos y sistemas de procedimiento están pensados en la satisfacción de los clientes externos ya que esto permite a su vez mejorar el servicio al cliente interno<sup>14</sup>.

Por su lado Snee<sup>15</sup> señala que como una forma de garantizar la satisfacción de los clientes, la institución que brinda los servicios debe centrarse en procesos continuos de mejora en la calidad del servicio.

Otras propuestas refieren la existencia de programas que contribuyen con la mejorar de los servicios, estos persiguen las siguientes directrices en pro de la satisfacción de los usuarios<sup>13</sup>:

1. Práctica profesional en la prevención del riesgo: son aquellas actividades vinculadas con idoneidad y adecuación del proceso asistencial, así como, el ejercicio y prácticas orientas a la evitación de complicaciones o efectos adversos.
2. Utilización de recursos: son los sistemas que aseguran las buenas prácticas de las tareas asistenciales que pueden acarrear un alto gasto y mayor rentabilidad.
3. Opinión del usuario: son un conjunto de actividades orientadas a obtener la opinión y sugerencia del usuario para ser traducidos en acciones que aumenten la satisfacción en relación al cuidado, incluyendo la relación profesional de salud – paciente.
4. Satisfacción de los profesionales: son todas aquellas situaciones que permiten a los profesionales autorrealizarse, proyectarse y ubicarse profesionalmente en su entorno laboral como estudios para mejoras del entorno laboral.

Es importante reconocer que no basta con la opinión de los clientes externos que acuden a los servicios, sino que resulta fundamental la opinión de los colaboradores sobre la satisfacción de los usuarios externos, ya que esta información resulta ser clave en la gestión de los servicios de salud<sup>16</sup>.

El índice de satisfacción del cliente externo pone en manifiesto el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la atención percibida por los servicios

recibidos, por tanto, existe la posibilidad de valorar la satisfacción en función a la información, el trato y los resultados del tratamiento recibido, para lo cual se recomienda que el indicador de satisfacción debe ser elaborado y mejorado en medida que se van realizando las mejoras y establecer criterios de mejora continua de la calidad<sup>17,18</sup>.

Asimismo, se ha considerado una fórmula para calcular el índice de satisfacción del cliente externo, el mismo que se describe a continuación<sup>18</sup>:

$$\text{Índice de satisfacción del cliente externo} = \frac{\text{Nº de clientes satisfechos}}{\text{Nº de entrevistados en el periodo}} \times 100$$

Cabe señalar, que si bien es oportuno calcular el índice de calidad también se debe tener en consideración que la indagación de la percepción de la satisfacción de los usuarios debe partir de un diseño técnico, debidamente estudiado y diseñado que cumpla con tal fin, es decir, que debe contar con un aval estadístico para la valoración mediante instrumentos idóneos<sup>16</sup>.

Asimismo, existen posturas teóricas de la satisfacción de los usuarios externos, en este sentido la propuesta de Marzo, et al.<sup>19</sup> permiten identificar las siguientes teorías:

1. Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente: esta teoría establece que la satisfacción o insatisfacción de los clientes dependerá de los factores higiénicos y de crecimiento<sup>20</sup>. La satisfacción como una propuesta del grado en que se cubren las expectativas previas del cliente <sup>19</sup>.
2. Teoría tradicional de la satisfacción: esta teoría propone que la satisfacción de los clientes se encuentra presente en dos vertientes ya sea de satisfacción o insatisfacción de los clientes<sup>20</sup>. El rendimiento del profesional de salud percibido por los usuarios, centrando su análisis en el manejo e innovación de procedimientos.
3. Método del incidente crítico: esta propuesta manifiesta que los usuarios tienden a recoger observaciones directas de acontecimientos importantes en la relación paciente – profesional de forma que puedan determinar si resolvió la problemática de forma práctica<sup>20</sup>. La satisfacción del usuario se centra en el análisis de la percepción del rendimiento durante el acto de consumo del servicio o producto.

Ante ello, se mencionan las dimensiones de satisfacción del usuario externo <sup>21</sup>:

1. Fiabilidad: Se orienta en la calidad del servicio brindado, indagando en clientes, y usuarios para el caso de la presente investigación en los asistentes al servicio de planificación familiar.
2. Capacidad de respuesta: tiene que ver con la rapidez de respuesta a los requerimientos de los usuarios y todos lo que asisten al servicio.
3. Seguridad: está relacionada con la confianza, eficiencia, y credibilidad para aquellos que reciben el servicio.
4. Empatía: Empatía: como proceso de entendimiento del padecimiento del usuario en función a la problemática por la que acude al servicio, siendo la empatía indispensable para la atención clínica.
5. Elementos tangibles: Son los recursos necesarios, y calidad de los mismo que se necesitan para la adecuada prestación de servicios<sup>21</sup>.

Asimismo, resulta pertinente mencionar que el servicio de planificación familiar realiza un conjunto de acciones, intervenciones y procedimientos dirigidos a mujeres y hombres que se encuentran en edad fértil, dentro de las actividades que se realizan están<sup>22</sup>:

1. La atención en planificación familiar: este servicio es ofrecido a nivel nacional en todos los establecimientos de salud, siendo una estrategia de salud pública es gratuito, aquí se puede recibir la provisión de métodos anticonceptivos y anticoncepción de emergencia.
2. Orientación / consejería: consiste en brindar información sobre los servicios de salud sexual y reproductiva, planificación familiar, en importante señalar que no basta con recibir un método anticonceptivo, sino que, la estrategia consiste en brindar la información pertinente en cuanto a apoyo educativo para disipar dudas sobre los métodos anticonceptivos, características de los mismos, seguridad y eficacia<sup>22</sup>.

Es importante señalar que existen algunas investigaciones realizadas sobre satisfacción de usuario externo que aportaron con la comprensión de los últimos hallazgos de investigación:

Antecedentes internacionales:

Salazar<sup>21</sup> en la investigación realizada en Ecuador conoció el grado de impacto de la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital León Becerra Camacho, la muestra estuvo conformada por 292 pacientes; el instrumento empleado fue el cuestionario SERVQUAL, la investigación fue descriptiva cuantitativa. Los resultados obtenidos se identificó una percepción negativa del 28% en la muestra del estudio.

Álvarez<sup>23</sup> en la investigación realizada en Ecuador que diseñó un plan para mejorar la gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur. Siendo un estudio de tipo correlacional y enfoque cuantitativo, no experimental. La muestra estuvo conformada por 309 usuarios externos que se atienden en los servicios de forma regular. Los resultados reflejan que el 61,4% se encontró satisfecho con el proceso de atención por parte del consultorio externo.

Latino <sup>24</sup> en su tesis de posgrado denominada se propuso evaluar el grado de satisfacción de las usuarias, sobre la calidad de atención. Se enmarcó como un estudio de tipo descriptivo de corte transversal con una muestra conformada por 227 usuarias, a quienes se les aplicó como técnica el cuestionario SERVQUAL adaptado a servicios de salud. En cuanto a sus resultados, el mayor porcentaje para expectativas, se obtuvo en la dimensión Bienes tangibles 98,6% y para percepción fue Empatía con 97,2%.

Antecedentes nacionales:

Vásquez<sup>25</sup> en la investigación de maestría realizada en Chiclayo, determinó la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio de gineco-obstetricia, Hospital Luis Heysen, la muestra del estudio se conformó por 263 usuarios que se atendieron en el servicio de gineco-obstetricia, la investigación fue básica, de diseño no experimental, el instrumento empleado fue el SERVQUAL.

Los resultados demuestran que el 88,8% presentó satisfacción del servicio, mientras que el 19% estuvo medianamente satisfecho y el 1,1% insatisfecho.

Aguirre<sup>12</sup> en la tesis realizada en Ayacucho determinó la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del puesto de salud Morro de Arica. La muestra estuvo conformada por 180 usuarios de los servicios de atención externa. La investigación fue de diseño no experimental, correlacional y corta transversal. Los instrumentos empleados fueron creados por el investigador para la valoración de las variables, en cuanto a satisfacción el instrumento constó de 15 ítems y consideró las dimensiones: humana, técnica, referente al entorno y opiniones y sugerencias. Los resultados pudieron denotar la existencia de una alta satisfacción con el 94,4% y media con el 2,8%.

Antecedentes locales:

More<sup>25</sup> en su investigación donde se planteó determinar el nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio materno. Mantuvo una metodología de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transeccional utilizando como muestra a 103 mujeres gestantes a quienes se les aplicó el instrumento SERQUAL. En cuanto a los principales resultados, se identificó que el 74,8% de las usuarias eran jóvenes, el 79,6% tenían la condición de continuadoras, el 83,3% se encontraban afiliadas a servicios de salud como SIS y el 64,1% culminaron la secundaria. En lo que respecta a las dimensiones, se logró identificar que el 55,33% y 56,31% presentaron nivel insatisfecho respecto señalización y orden en la atención. Asimismo, en la capacidad de respuesta entre el 55 y 56% se encontró satisfecho, finalmente el 67,96% manifestaron sentirse insatisfechas en los exámenes físicos de parte de la obstetra.

Elizalde<sup>26</sup> en su tesis de pregrado se propuso determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería. La cual enmarco bajo una metodología de enfoque cuantitativo de tipo básica de diseño no experimental de corte transversal, utilizando una muestra conformada por de 288 usuarios, a quienes se les aplicó un cuestionario como herramienta de recolección de información. Presentando como resultados que, el 61.8%(178) refieren sentirse satisfechos en la atención que ofrecen en el servicio de enfermería; 59.0%(170) mostró un nivel satisfactorio en la dimensión técnico – científico; asimismo, se

presentaron niveles satisfactorios con relevancia a la dimensión aspecto humano en el 61.8%(178) de las profesionales. Por último, se identificó un nivel satisfactorio con relevancia a la dimensión entorno del 56.9% (164) de los usuarios. Los resultados permiten concluir la predominancia de la satisfacción de madres en la atención de enfermería de un centro de salud de la localidad.

### III. Materiales y métodos

#### 3.1. Tipo de investigación

Este estudio enmarcó la investigación metodológica según el tipo como básica, puesto que buscó analizar un determinado entorno para proponer una solución ante la problemática presente; mientras que, de acuerdo al alcance de la investigación, se considera de tipo descriptivo; además, de acuerdo a su temporalidad, se considera una investigación transversal, por presentar un análisis, el cual estuvo orientado a una determinada población y tiempo<sup>29</sup>.

Según el diseño de su investigación, este estudio fue de tipo no experimental, debido a que no se va a manipular la variable y se observaron hechos que ocurrieron en el momento o ambiente, de corte transversal porque se va a recolectar y analizar la información en un periodo de tiempo determinado<sup>29</sup>.

$$M \longrightarrow O_x$$

Donde:

M = Es igual a la representación de la muestra.

Ox = Satisfacción del Usuario.

Hipótesis:

Esta investigación será de tipo descriptiva; por tal, no corresponde establecer hipótesis en el estudio.

6.2. Definición de Variables:

**Variable:** Satisfacción del usuario externo

Definición conceptual: La satisfacción del usuario externo es aquel servicio que el paciente desea recibir por parte de un establecimiento de salud llamado expectativas, que se sustenta en experiencias previas vividas con anterioridad a forma de juicio de valor<sup>28</sup>.

Definición operacional: Es una característica de los pacientes que fue medida a través del cuestionario SERVQUAL en el servicio.

este se compone en las siguientes dimensiones:

1. Expectativas
2. Percepciones

### **3.2. Población, muestra y muestreo**

#### **3.2.1. Población**

La población de estudio es un conjunto de personas, objetos, instituciones, procesos, etc. con las cuales se tiene una relación y un interés estudiar, la población de estudio pueden ser los pacientes en una clínica, los alumnos de una escuela, los clientes de una empresa o los habitantes de un distrito; además, con la información que se obtenga de esa población permite estudiar y resolver sus problemas y cubrir sus necesidades, a partir de la información que faciliten se logró desarrollar no solamente un estudio sino todos aquellos estudios que comprendan a la línea de investigación<sup>30</sup>.

La población de este estudio estuvo conformada por 230 usuarios que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud I-1 "Aguas Verdes" Tumbes, 2023.

### **3.2.2. Muestra**

La muestra es una fracción de la población, que representa a la misma <sup>30</sup>.

En el caso del presente estudio se realizó un análisis que permitió determinar un promedio de atención en el servicio, por lo que se tomó en cuenta un total de 53 usuarias como parte de la muestra del estudio.

### **3.2.3. Muestreo**

El muestreo no probabilístico la técnica de muestreo por conveniencia donde los sujetos son seleccionados debido a los criterios del investigador<sup>31</sup>.

Asimismo, el proceso de selección de las 53 usuarias se realizó en las afueras del servicio de planificación familiar durante el mes de diciembre, explicando los motivos del estudio y solicitando la participación en el mismo, finalmente, se acudió al establecimiento hasta completar el tamaño de la muestra.

**Unidad muestral:** En cuanto a la unidad de se tomó en consideración cada uno de las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar del Centro de Salud I-1 “Aguas Verdes” Tumbes, 2023.

#### **Criterios de Inclusión**

Pacientes mayores de edad que acudan al servicio de planificación familiar del Centro de Salud I-1 “Aguas Verdes” Tumbes, 2023.

Todas las pacientes que acuden al servicio de planificación familiar por cualquier tipo de consulta tales como usos de anticonceptivos, toma de Papanicolau u otras.

Pacientes que están en el servicio de planificación familiar y desean participar en el llenado del cuestionario, previa firma del consentimiento informado.

#### **Criterios de Exclusión**

Pacientes que marquen erróneamente el cuestionario de valoración.

Pacientes que al momento del llenado decidan no continuar con la participación de la investigación.

### 3.3. Instrumentos utilizados para la recolección de datos

#### Variable: Satisfacción de la usuaria externa

**Cuadro 1.** *Ficha técnica de la satisfacción del Usuario externa*

<b>Variable</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Nombre Original	Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo
Autor	Ministerio de Salud <sup>28</sup>
Procedencia	Perú
Administración	Grupal o individual
Duración	10 – 15 min
Aplicación	Presencial
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Percepciones</li><li>• Expectativas</li></ul>
Validez	Asimismo, se somete a criterio de jueces, con tres expertos que aprueban el instrumento para su uso. Se aprecia en el cuadro 7 que en la variable satisfacción del usuario externo mediante prueba piloto que todos los ítems presentaron índices de correlación superiores al mínimo requerido de ,70 <sup>32</sup> . Asimismo, se realizó el procedimiento de validez de contenido por criterio de expertos quienes validaron el instrumento sin observaciones.
Confiabilidad	Se confirma la confiabilidad del presente instrumento mediante prueba piloto, presentando el coeficiente alfa de Cronbach del instrumento en general superior a .70, por lo cual se corrobora la alta confiabilidad del instrumento para su aplicación.
Escala de medición	Escala de Likert de 1 al 7

### 3.4. Procesamiento y análisis de datos

Tras la recolección de los datos del estudio, se procedió con la elaboración de la base de datos, asimismo, se realizó el proceso de limpieza de la información descartando participantes según los criterios de exclusión. Asimismo, se inició con el procesamiento de datos con el uso del programa SPSS V26 elaborando las tablas de estadísticos descriptivos a fin de evidenciar los resultados del estudio mediante las tablas respectivas.

Finalmente, el instrumento de recolección de información se adaptó a las características del servicio de planificación familiar y el servicio que ofrece el personal de obstétrica, para lo cual se cubrieron los aspectos psicométricos pertinentes para el uso en el estudio.

### **3.5. Consideraciones éticas**

El proceso ético inició con la autorización verbal del jefe del establecimiento de salud, para la posterior emisión de la constancia, de esta forma la evaluadora se apersonó durante una semana para recolectar los datos de estudios, tomando en cuenta el consentimiento informado.

La presente investigación, se guía del informe de Belmont<sup>33</sup> teniendo como referencia los principios éticos básicos de: 1. Respeto a las personas por lo que se trató a las participantes del estudio con respeto y autonomía, teniendo como requisito la explicación de que toda participación fue estrictamente voluntaria, pudiendo decidir no seguir participando cuando así lo considere. 2. Beneficencia: las participantes fueron atendidas en el servicio de planificación familiar y al responder de los cuestionarios no fueron expuestas a ningún tipo de daño, por lo que se protegió su identidad, asimismo, para la participación de las usuarias se proporcionó el consentimiento informado que se incluyó en el formulario, con la finalidad de que puedan aceptar y participar en la investigación de forma voluntaria.

Como ya se mencionó los resultados obtenidos fueron analizados confidencialmente y no utilizados con otra finalidad que no sea de la investigación, como respeto a los participantes con la información o datos que se recojan.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

**Tabla 1** Nivel de índice de calidad en satisfacción

Variable	%	Nivel
Satisfacción de las usuarias	68.35	En proceso

En la tabla 1, se puede observar que el índice de satisfacción se encuentra en un 68.35% lo cual ubica la satisfacción de las usuarias en un nivel: en proceso, evidenciando que los servicios brindados por el consultorio de planificación familiar deben implementarse mejoras en la forma en que ofrecen los servicios a las usuarias.

**Tabla 2 Brecha entre expectativas y percepciones de las usuarias**

Ítem	Expectativas		Percepciones		Brecha
	Promedio	Desv. Est.	Promedio	Desv. Est.	
1	4.15	1.559	4.33	1.693	0.19
2	4.26	1.604	4.54	1.679	0.28
3	4.09	1.719	4.39	1.720	0.30
4	4.13	1.749	4.43	1.776	0.30
5	3.76	1.822	4.02	1.947	0.26
6	3.67	2.000	4.02	2.069	0.35
7	3.30	2.080	3.94	2.158	0.65
8	3.96	1.893	4.35	1.905	0.39
9	4.81	1.480	5.09	1.804	0.28
10	5.19	1.100	5.57	1.253	0.39
11	5.15	1.219	5.69	1.195	0.54
12	5.57	0.944	5.89	0.984	0.31
13	5.67	0.952	5.98	0.921	0.31
14	5.72	0.979	6.02	0.921	0.30
15	5.65	0.994	5.94	0.920	0.30
16	5.74	0.994	5.91	0.917	0.17
17	5.69	1.079	5.89	0.904	0.20
18	5.63	1.248	5.91	0.937	0.28
19	5.44	1.254	5.78	1.127	0.33

En la tabla 2, se pueden observar los estadísticos descriptivos de los ítems, como promedio y desviación estándar, los promedios de las dimensiones permitieron establecer la brecha entre las expectativas que tenían las usuarias antes de recibir la atención en el servicio de planificación familiar y la percepción después de ser atendidos en el servicio, se puede observar que en este caso todos los valores se encuentran entre el 0.65 y 0.17 siendo estos indicadores positivos, si bien es cierto no son muy elevados pero brindan la posibilidad de entender que la atención recibida por el profesional en obstetricia se encuentra positivamente relacionado con la expectativas.

**Tabla 3** Porcentaje de insatisfacción y nivel de satisfacción en usuarias

Item	Promedio de items	% de insatisfacción	Nivel de Satisfacción
14	5.87	62.0	Por mejorar
13	5.82	61.5	
16	5.82	61.5	
15	5.80	61.3	
17	5.79	61.2	
18	5.77	61.0	
12	5.73	60.6	
19	5.61	59.3	
11	5.42	57.2	
10	5.38	56.8	
9	4.95	52.3	En proceso
2	4.40	46.5	
4	4.28	45.2	
1	4.24	44.8	
3	4.24	44.8	
8	4.16	43.9	
5	3.89	41.1	
6	3.84	40.6	Aceptable
7	3.62	38.3	

En la tabla 3, se pueden observar los promedios de los ítems, los mismos que oscilan entre el 5.87 y 3.62, asimismo, se calculó el % de insatisfacción de las usuarias que recibieron atención por el profesional de obstetricia en el servicio de planificación familiar, asimismo, para efectos de establecer el nivel de satisfacción se ordenaron los ítems que tienen mayor porcentaje de insatisfacción y por ende se ubican en el nivel por mejorar, hasta el ítems 7 que fue el único con el nivel de aceptable.

## 4.2. Discusión

La presente investigación nace de la preocupación como futura trabajadora de salud en la calidad de atención profesional que los usuarios reciben de parte de los establecimientos de salud, específicamente de un servicio de competencia del profesional en obstetricia, es así que se a continuación se discuten los resultados del estudio:

En cuanto al objetivo principal que buscó determinar el nivel de satisfacción general de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud “Aguas Verdes” Tumbes, 2023 se identificó mediante el cálculo de índice de satisfacción que el nivel de satisfacción se encuentra en proceso (Ver tabla 1), resultados similares a los encontrados por Salazar<sup>21</sup>, Álvarez<sup>23</sup> y Vásquez<sup>25</sup> que encontraron niveles medianamente satisfechos en las poblaciones estudiadas, por el contrario en la investigación de Aguirre<sup>12</sup> encontró que más del 94% presentó nivel alto de satisfacción. En ese sentido los resultados del estudio se encuentran sustentados en las afirmaciones de que la satisfacción de los usuarios es bien aceptada cuando se encuentran vinculados los procesos de atención, flujograma de atención, intervención profesional, uso de recursos, y riesgos de intervención<sup>13</sup>, en este sentido el cálculo de la satisfacción es el resultado de las expectativas positiva o negativas que aportan en identificar una atención como buena o mala<sup>12</sup>. En líneas generales el índice de satisfacción del cliente externo pone en manifiesto el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la atención percibida por los servicios recibidos, por tanto, existe la posibilidad de valorar la satisfacción en función a la información, el trato y los resultados del tratamiento recibido<sup>17,18</sup>. Finalmente se puede mencionar que el nivel de satisfacción encontrado a pesar de encontrarse por mejorar, evidencia que los servicios ofrecidos por el personal de obstetricia son adecuados.

Asimismo, en cuanto al objetivo específico identificar la brecha entre expectativas y percepciones de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud “Aguas Verdes” Tumbes, 2023, los resultados permitieron identificar que los valores de brechas, que son el resultado de las expectativas y percepciones se entraron en una valoración positiva, lo cual indica que la atención recibida se encuentra por encima de las expectativas de la atención en el servicio de

planificación familiar (ver tabla 2). Estos resultados son contrarios a los de Elizalde<sup>26</sup> que identificó insatisfacción en más del 40% de los participantes, en este sentido, los resultados se sustentan en la teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente donde la satisfacción o insatisfacción de los clientes dependerá de los factores higiénicos y de crecimiento<sup>20</sup>. La satisfacción como una propuesta del grado en que se cubren las expectativas previas del cliente<sup>19</sup>. Asimismo, es importante resaltar que la atención del personal de obstetricia se centra en un conjunto de acciones, intervenciones y procedimientos dirigidos a mujeres y hombres que se encuentran en edad fértil donde la planificación familiar es una de ellas<sup>22</sup> y por tanto, es un servicio inherente al profesional, por lo que cuenta con las capacidades y habilidades necesarias para brindar el servicio bajo los estándares necesarios de calidad, situación que se ve reflejada en los presentes resultados.

Respecto al objetivo específico que buscó priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud "Aguas Verdes" Tumbes, 2023, se identificó que los ítems 14 "se respeta su privacidad" seguido del 13 "lo trata con amabilidad, respeto y paciencia" ítem 16 "cuenta con equipos disponibles y necesarios para su atención", 15 "relación cordial durante la consulta", 17 "la atención en farmacia es rápida" y 18 "tiempo necesario para contestar dudas" se encuentran en el nivel más bajo, con la indicación por mejorar, estableciendo de esta manera el vínculo entre los servicios complementarios a planificación familiar como farmacia, orientación dentro del establecimiento e instrumentos como situaciones que deben mejorar para completar la calidad y por ende la satisfacción de las usuarias. Asimismo, respecto al nivel en proceso se encontraron los ítems: 19 "comprende indicaciones...", 11 "identifica necesidades y responde a ellas...", 10 "le inspira confianza", 9 "horario programado", 2 "orienta a pacientes y acompañantes", 4 "respeta programación y orden de llegada", 1 "carteles... son adecuados para orientar" 3 "explica u orienta pasos de consulta", 8 "consultorio y sala de espera se encuentra limpio...", 5 "La atención en caja es rápida", 6 "Historia clínica disponible", estos indicadores ponen en evidencia que el servicio en cuanto a capacidades, competencia y pertinencia de atención del profesional en de obstetricia se encuentra debidamente reconocido por las usuarias, asimismo, las participantes de la muestra reconocen una atención pertinente por parte de los

servicios de caja y técnicos en enfermería, siendo estos servicios fortalezas en la atención. Finalmente, las usuarias de los servicios solo calificaron como aceptable el ítem 7 “las citas se encuentran disponibles u obtienen con facilidad”, resaltando la facilidad de acceso al servicio de planificación familiar. Estos resultados se encuentran sustentados desde el aspecto teórico tradicional de la satisfacción de los clientes que se encuentra presente en dos vertientes ya sea de satisfacción o insatisfacción de los clientes<sup>20</sup>. En consecuencia, el rendimiento del profesional de salud percibido por los usuarios, centrando su análisis en el manejo e innovación de procedimientos. La satisfacción del usuario externo se encuentra vinculada estrechamente con el mejoramiento y calidad continua de los servicios, en la actualidad resulta de gran importancia conocer y escuchar las expectativas que tienen los consumidores o asistentes a los servicios con la finalidad de que los usuarios regresen a recibir nuevamente la atención<sup>7</sup>.

## V. CONCLUSIONES

1. En cuanto al nivel de general de satisfacción se encontró en un nivel por mejorar con un porcentaje de 68.35, situación que evidencia que el servicio de planificación familiar brinda una atención adecuada basada en la experticia del profesional en obstetricia.
2. Se logró identificar que, en cuanto a las expectativas y percepciones se encuentran con diferencias decimales, pero en valores positivos, por lo que existen pequeñas diferencias positivas entre lo que esperan las usuarias recibir y el servicio que finalmente reciben.
3. En cuanto a los niveles de satisfacción por ítems, se logró identificar que el fácil acceso a la atención en planificación familiar fue el único indicador aceptable, asimismo, se encontró en proceso la capacidad de atención del profesional de obstetricia que estuvo sobre todo observado en cuanto a calidez de atención, finalmente los ítems relaciones con atenciones complementarias como vigilancia, farmacia, se encuentran en el nivel por mejorar, evidenciando la necesidad de establecer estrategias de mejora en los indicadores señalados.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al establecimiento de salud establecer las estrategias necesarias que permitan fortalecer el flujograma de tención en los indicadores que se encuentran por mejorar y proceso, para elevar los estándares de calidad de atención del servicio de planificación familiar y en consecuencia del establecimiento de salud.

En cuanto a futuras investigaciones, se sugiere realizar un programa de implementación de calidad de atención tomando en cuenta los resultados obtenidos a fin de garantizar la satisfacción de las usuarias.

A las autoridades del establecimiento gestionar un taller de atención al cliente que permita identificar las debilidades en el trato, orientación y guía a los pacientes, permitiendo que el establecimiento de salud sea reconocido por el buen trato, profesionalismo y capacidad de respuesta.

## VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina [Internet]. 2005;127–41. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>
2. Acosta L, Burrone M, Lopez de Neira M, Lucchese M, Cometto C, Ciuffolini B, et al. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba Argentina. 2011; Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412011000100014](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000100014)
3. González B, López P, Marín I, Haro L, Macías A. Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo. 2002;40(4):301–4. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2002/im024e.pdf>
4. García R, Gálvez N. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–Essalud, Chongoyape -Perú. 2016;8. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
5. Vargas D. Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha [Internet]. 2013. Disponible en: <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2189>
6. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019;36(4):620–8. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>
7. Blesedell E, Cohn E, Boyt B. Terapia ocupacional [Internet]. 2005. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books/about/Terapia\\_ocupacional.html?hl=es&id=mnHKR\\_1O7PgC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Terapia_ocupacional.html?hl=es&id=mnHKR_1O7PgC&redir_esc=y)
8. Organización Mundial de la Salud. Planificación familiar [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/family-planning-contraception>

9. Fondo de Población de las Naciones Unidas. Trabajando para que cada embarazo sea deseado. 2022;
10. Peña B. Satisfacción del usuario externo en el hospital regional JAMO 2-II Y hospital ESSALUD en tiempos de COVID -19 - Tumbes- 2020 [Internet]. 2022. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63459/TESIS%20-%20PE%c3%91A%20MARQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Alvarez L. Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur [Internet]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15018>
12. Aguirre E. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017 [Internet]. 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20441>
13. Ortega M, Suárez M. Manual de Evaluación de la Calidad del Servicio de Enfermería [Internet]. 2014. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=713446>
14. Parera C. Manual de perfeccionamiento para secretarias [Internet]. FC Editorial. 2005. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books/about/Manual\\_de\\_perfeccionamiento\\_para\\_secretaria.html?id=WevnIM\\_IMbYC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Manual_de_perfeccionamiento_para_secretaria.html?id=WevnIM_IMbYC&redir_esc=y)
15. Martínez R. Gestión de la calidad total en los ayuntamientos españoles: modelos y experiencias. Madrid; 2011.
16. Martínez R. Gestión del servicio humanizado en salud 2a Edición: Con visión multivariable y guías de mejoramiento. 2019; Disponible en: <https://edicionesdelau.com/producto/gestion-del-servicio-humanizado-en-salud-con-vision-multivariable-y-guias-de-mejoramiento-3/>
17. Alvarez Heredia F. Calidad y auditoría en salud [Internet]. Bogotá; 2015. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=sAMwDgAAQBAJ&pg=PT167&dq=satisfacci%C3%B3n+del+usuario+externo&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwjst7Llkf77AhVbGbkGHTdbAi8Q6AF6BAgMEAI#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20externo&f=false

18. Álvarez Heredia F, Faizal E. Gerencia de hospitales e instituciones de salud [Internet]. Bogotá; 2013. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=LsE0DgAAQBAJ&pg=PA72&dq=satisfacci%C3%B3n+del+usuario+externo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjst7Llkf77AhVbGbkGHTdbAi8Q6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20externo&f=false>
19. Marzo J, Martínez V, Ramos J, Peiró J. La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. *Psicothema* [Internet]. 2002;14(4):765–70. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72714412.pdf>
20. Carmona A, Leal A. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. 1998;4(1):53–80. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>
21. Salazar P. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital León Becerra Camacho [Internet]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16393>
22. Torres S, Rojas C. Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo - julio a diciembre del 2017 [Internet]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion; 2019. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/919>
23. Alvarez L. Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur. [Internet]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15018>
24. Latino J. Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, hospital Bautista, Managua Nicaragua, junio 2019.

- [Internet] [Tesis de posgrado]. [Managua]: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2019. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/232128393.pdf>
25. Vásquez O. Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo [Internet] [[Tesis de Posgrado]]. Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47262>
  26. More D. Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023 [Internet] [Tesis de pregrado]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2023. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65126>
  27. Elizalde D. Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, Tumbes 2023 [Internet] [Tesis de pregrado]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2024. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64876>
  28. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. Lima; 2012. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
  29. Hernández R, Mendoza C. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta [Internet]. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill; 2018. 387–410 p. Disponible en: [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología%20de%20la%20investigaci3n.pdf)
  30. Lozano E. Definición de la Población de Estudio [Internet]. 2017. Disponible en: <http://vocacionxestadistica.blogspot.com/2017/04/deficinicion-de-la-poblacion-de-estudio.html>
  31. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology [Internet]. marzo de 2017;35(1):227–32. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
  32. Kline RB. Principles and practice of structural equation modeling, 2nd ed. Principles and practice of structural equation modeling, 2nd ed. New

York, NY, US: Guilford Press; 2005. 366, xviii, 366–xviii p. (Methodology in the social sciences.).

33. Observatori de bioetica i dret. El informe Belmont: Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación [Internet]. 1979. Disponible en: [www.bioeticayderecho.ub.es](http://www.bioeticayderecho.ub.es)-[www.bioeticaidret.cat](http://www.bioeticaidret.cat)

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Operacionalización de las variables del estudio

**Cuadro 2**

*Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción del usuario*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Satisfacción del usuario</b>	Es aquello que el usuario espera recibir por parte de un determinado centro de salud en forma de expectativa en base a sus experiencias anteriormente vividas a modo de juicio <sup>6</sup> .	Es una característica de los pacientes que será medido a través del cuestionario de SERVQUAL la cual cuenta con 21 reactivos de expectativas y 21 de perspectivas que se dividen en 5 dimensiones.	Expectativas	1-21	Escala de Likert del 1 al 7
			Percepciones	22-42	<b>Alto</b> 105-147 <b>Medio</b> 63-105 <b>Bajo</b> 21-63

## Anexo 2

### Encuesta para evaluar la satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos de antemano su participación. Marque con una (x) la respuesta que usted considere conveniente.

#### Datos Generales del encuestado

1. Condición del encuestado

Usuario(a)	
Acompañante	

2. Edad del encuestado en años

---

3. Sexo

Masculino	
Femenino	

4. Nivel de estudios

Analfabeto	
Primaria	
Secundaria	
Superior técnico	
Superior Universitario	

5. Tipo de seguro por el cual se atiende

SIS	
SOAT	
Ninguno	
Otro	

6. Tipo de usuario

Nuevo	
Continuador	

### EXPECTATIVAS (ANTES DE RECIBIR EL SERVICIO)

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted otorga a la atención que espera recibir en el servicio.

Utilice una escala numérica del 1 al 7

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

	1	2	3	4	5	6	7
1. Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes							
2. La consulta externa cuenta con personal de salud para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
3. El personal técnico, le orienta y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
4. La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
5. La atención en caja o en el módulo admisión del seguro integral de salud (SIS) es rápida							
6. Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
7. Las citas se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad							
8. El consultorio y la sala de espera se encuentra limpio y es cómodo. cuenta con material didáctico como, díptico, trípticos, folletos.							
9. La consulta con el obstetra se realiza en el horario programado							
10. El obstetra en la consulta, le inspira confianza							
11. El obstetra que la atiende, identifica sus necesidades y responde a ellas al momento de la consulta							
12. El obstetra que realiza su examen físico completo y minucioso, motiva su atención.							
13. El personal de salud portero, técnico, obstetra, le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
14. Durante su atención en el consultorio se respeta su privacidad							
15. El obstetra que la atiende mantiene una relación cordial durante la consulta							
16. El consultorio de planificación familiar cuenta con los equipos disponibles, materiales necesarios para su atención							
17. La atención en farmacia es rápida							
18. El obstetra le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas							
19. Usted comprende las indicaciones que el obstetra le brinda sobre el tratamiento que recibe: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							

**PERCEPCIONES (DESPUES DE RECIBIR EL SERVICIO)**

En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención en el servicio.

Utilice una escala numérica del 1 al 7

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

	1	2	3	4	5	6	7
20. ¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
21. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
22. ¿El personal técnico, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
23. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
24. ¿La atención en caja o en el módulo admisión del seguro integral de salud (SIS) fue rápida?							
25. ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
26. ¿Usted encontró las citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
27. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							
28. ¿El obstetra le atención según el horario programado?							
29. ¿El obstetra que le atendió le inspiró confianza?							
30. ¿El obstetra que la atiende, identifico sus necesidades y respondió a ellas al momento de la consulta?							
31. ¿El obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
32. ¿El personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
33. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
34. ¿El obstetra que la atendió mantuvo una relación cordial durante la consulta?							
35. ¿Los consultorios de planificación familiar cuentan con los equipos disponibles materiales necesarios para su atención?							
36. ¿La atención en farmacia fue rápida?							
37. ¿El obstetra le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?							
38. ¿Usted comprendió las indicaciones que el obstetra le brindo sobre el tratamiento que recibió, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							

### Anexo 3

#### Consentimiento informado

Yo..... he leído la hoja de información al participante de la investigación titulada *Satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud "Aguas Verdes" Tumbes, 2023*. Que se ha entregado por parte de la investigadora Laurita Castillo Valladolid estudiante de Obstetricia de la Universidad Nacional de Tumbes, acepto colaborar en la investigación y responder las preguntas correspondientes y necesarias sobre el estudio.

- Estoy de acuerdo en responder la encuesta sin hacer mención de mi identidad.
- Comprendo que participar de esta investigación es voluntario y que estoy libre de abandonarlo en cualquier momento.
- Estoy de acuerdo en permitir que la información recaudada sea publicada y que se puedan conocer los resultados.
- Presento mi conformidad al participar en la investigación.

-----  
Castillo Valladolid, Laurita

DNI:

FECHA:

-----  
Nombres y apellidos del informante

DNI:



**Certificado de Validez de Contenido del Instrumento**

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]  
No aplicable [  ]

**Apellidos y Nombres del juez validador**

Dr. / Mg: José Augusto Céspedes Chuquicusma

DNI: 73303031

Especialidad del Validador: Licenciado en obstetricia

14 de Julio del 2022

  
-----  
Jose A. Céspedes Chuquicusma  
OBSTETRA  
COP 38400  
-----

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

FICHA DE EVALUACIÓN: DIRIGIDO A PERSONAL ASISTENCIAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado																		90			Reformular orden de preguntas.					
2. Objetividad	Expresa conductas observables																										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																			95							
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																80										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios										50											Reformular estructura de preguntas.					
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																	85									
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																		95								
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																80										
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																80										

INSTRUCCIONES: El EXPERTO EVALUADOR deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.

Promedio:  
Dr.  
DNI: 41052647  
Teléfono: 972933624  
Email: pedsp@hotmail.com Firma:

MINISTERIO DE SALUD  
Mg. Pedro D. González Palomino  
OBSTETRA  
CDP. 20639

**Certificado de Validez de Contenido del Instrumento**

**Observaciones:**

.....  
Ninguna.  
.....  
.....  
.....

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]  
No aplicable [  ]

**Apellidos y Nombres del juez validador**

Dr. / Mg: Pedro Darwin Gonzales Palomino

DNI: 41052647

Especialidad del Validador: Emergencias y cuidados críticos en obstetricia

Zaramilla 04 de Agosto del 2022

MINISTERIO DE SALUD  
  
Mg. Pedro D. Gonzales Palomino  
OBSTETRA  
COP. 20639

Firma del Experto Informante.

Especialidad

**Certificado de Validez de Contenido del Instrumento**

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

**Apellidos y Nombres del juez validador**

Dr. / Mg: Katty Elizabeth Nima Giron

DNI: 44169985

Especialidad del Validador: Licenciado Obstetricia

14 de Julio del 2022

  
**Katty E. Nima Giron**  
OBSTETRA  
COR. 11122

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

# Certificado de Validez de Contenido del Instrumento

Observaciones:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador

Dr. / Mg: Katty Elizabeth Nima Giron

DNI: 44169985

Especialidad del Validador: Licenciado Obstetricia

14 de Julio del 2022

  
Katty E. Nima Giron  
OBSTETRA  
COR. 11122

Firma del Experto Informante.

Especialidad

## Anexo 4

### Validez del Instrumento

#### Cuadro 3

##### Validez inter-test del instrumento

Ítem	Validez inter test	Ítem	Validez inter test
1.	,241	21.	,501
2.	-,146	22.	,331
3.	,040	23.	,058
4.	-,098	24.	,526
5.	,353	25.	,336
6.	-,079	26.	-,181
7.	,218	27.	-,129
8.	-,343	28.	,282
9.	,221	29.	,459
10.	,207	30.	,681
11.	,359	31.	,734
12.	,032	32.	,338
13.	-,011	33.	,086
14.	,012	34.	,281
15.	-,025	35.	,038
16.	,216	36.	,009
17.	-,081	37.	,407
18.	,331	38.	,268
19.	,508		
20.	,233		

Como se puede observar en la tabla 1, los resultados obtenidos de los ítems en su mayoría superan el 0,20 situación que permite la conservación de los ítems 2, 3, 4, 6, 12, 13,14,15,17,23,33,35,36, quienes, a pesar de no superar el mínimo de 0,20, tras la revisión estadística, estos no afectarían la confiabilidad del instrumento.

## Anexo 5

### Confiabilidad del Instrumento

#### Cuadro 4



*Alfa de Cronbach de satisfacción del consultorio externo*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Satisfacción del usuario en planificación familiar	0,703	38
<b>Dimensión</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Expectativas	0,656	19
Percepciones	0,706	19

Se observa en el cuadro 6 que los valores de confiabilidad de consistencia interna mediante Alpha de Cronbach los valores obtenidos en el instrumento satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de planificación familiar fue de 0,703 valor superior a 0,70 indicando que es un instrumento confiable para su aplicación en el presente estudio.

## Anexo 7

### Autorización de ejecución de investigación

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD 

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

Tumbes 04 abril del 2025.

SOLICITO: autorización para ejecutar mi investigación.

LIC. EDWARD LLAMOSA NIÑO  
JEFE DEL CENTRO DE SALUD AGUAS VERDES I-3

PRESENTE: BACH. LAURITA STEFANY CASTILLO VALADOLID

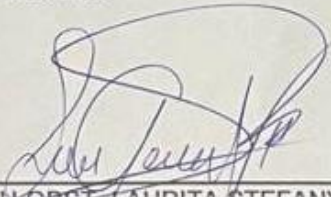
De mi mayor consideración:

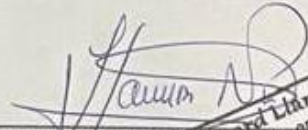
Le saludamos cordialmente y a la vez comunicar que me encuentro realizando un Proyecto de Tesis para optar el Título de Licenciada en Obstetricia, titulado: **Satisfacción de las usuarias del consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes - 2023**


Al respecto, solicito su autorización para ejecutar mi investigación.

Con la seguridad de contar con vuestro apoyo le reitero a usted mis mayores consideraciones.

Atentamente

  
BACH. LAURITA STEFANY  
CASTILLO VALLADOLID  
DNI: 76055160

  
LIC. EDWARD LLAMOSA NIÑO  
JEFE DEL CENTRO DE SALUD  
AGUAS VERDES I-3



## Anexo 8

## Resolución de aprobación de proyecto



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
Creada por Ley N° 24894-II de Octubre de 1988.  
Ciudad Universitaria – Pampa Grande – Tumbes Perú



### RESOLUCIÓN DECANAL N°070- 2025/ UNTUMBES – FCS

Tumbes 24 de febrero de 2025.

VISTO: Acta de Ejecucion, del presidente del Jurado evaluador del Proyecto de Tesis Dr. Ezequiel Altamirano Jara, remitido en forma virtual solicitando aprobación y ejecución del proyecto de tesis denominado: "SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL CENTRO DE SALUD AGUAS VERDES TUMBES, 2023". de la br. Castillo Valladolid, Laurita Stefany del programa de obstetricia.

#### CONSIDERANDO:

El proyecto de Tesis objeto de aprobación, se tramita bajo los alcances del Reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la UNTUMBES en aplicación de la cuarta disposición transitoria del Reglamento de Tesis de la UNTUMBES, aprobado mediante Resolución N°07142023/UNTUMBES-CU del 25 de mayo del 2023 y su modificatoria.

Que, con RESOLUCIÓN DECANAL N° 0554- 2023/ UNTUMBES – FCS, designando al jurado evaluador, conformado por el Dr. Ezequiel Altamirano Jara (Presidente), Dra. Grevilli García Godos Castillo (secretaria), Dra. Gladys Farfán García (Vocal – Asesora).

Con el acta de revisión de proyecto de investigación, del 24 de febrero del 2025, la presidente del Jurado Revisor del Proyecto de Tesis de la bachiller de obstetricia Castillo Valladolid, Laurita Stefany, titulado "SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL CENTRO DE SALUD AGUAS VERDES TUMBES, 2023", se encuentra expedito para su APROBACION mediante resolución, para que los tesistas ejecuten el proyecto; en conformidad con los artículos 50° y siguientes del Reglamento de Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Que en razón de lo anterior y teniendo en cuenta la carta para el acto resolutivo, ha sido expedida en virtud a los considerandos.

En uso de las atribuciones conferidas al señor Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad.

#### SE RESUELVE:

ARTICULO 1°. - APROBAR Y AUTORIZAR, la ejecución del proyecto de tesis denominado: titulado "SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL CENTRO DE SALUD AGUAS VERDES TUMBES, 2023", presentado por la bachiller de obstetricia Castillo Valladolid, Laurita Stefany.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
Creada por Ley N° 24894-11 de Octubre de 1988.  
Ciudad Universitaria – Pampa Grande – Tumbes Perú



RESOLUCIÓN DECANAL N° 070- 2025/ UNTUMBES – FCS

Tumbes, 24 de febrero del 2025

ARTICULO 2°. – RATIFICAR, a los miembros del jurado calificador aprobado RESOLUCIÓN DECANAL N° 0554- 2023/ UNTUMBES – FCS, designando al jurado evaluador, conformado por el Dr. Ezequiel Altamirano Jara (Presidente), Dra. Grevilli García Godos Castillo (secretaria), Dra. Gladys Farfán García (Vocal – Asesora).

ARTICULO 3°. – RATIFICAR, como asesora a la Dra. Gladys Farfán García.

Dado en la Facultad de Ciencias de la Salud, a los veinticuatro días del mes de febrero del dos mil veinticinco.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE. - (FDO) Dr. MAURO PABLO MEZA OLIVERA/DECANO DE LA FCS / Mg. JOSE MIGUEL SILVA RODRIGUEZ / SECRETARIO ACADEMICO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNTUMBES.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
Mg. JOSÉ M. SILVA RODRIGUEZ  
SECRETARIO ACADEMICO

CC.  
DECANATO – URT – ASUNTOS ACADEMICOS  
Interesado/ Archivo  
JMSR- SECR. ACAD.