

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Obstetricia

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR
DEL C. S. SAN FRANCISCO DE TACNA, 2025

TESIS

Presentada por:

Bach. Yussy Leydy Chipana León

Para optar el Título Profesional de:
Obstetra

TACNA – PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

**Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Obstetricia**

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL
C.S. SAN FRANCISCO DE TACNA, 2025

TESIS

Presentada por:

Bach. YUSSY LEYDY CHIPANA LEÓN

Para optar el Título Profesional de:

OBSTETRA

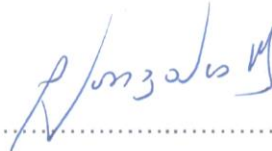
Aprobado por..... UNANIMIDADante el siguiente jurado:



.....
Dra. Edith Rocío Godoy Gonzales
Presidenta



.....
Mtra. María Soledad Soto Valdivia
Secretaria



.....
Dra. Ana Mariela Gonzales Melchor
Miembro



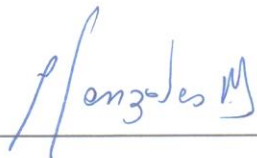
.....
Dra. Ana Mariela Gonzales Melchor
Asesora

CONSTANCIA DE SIMILITUD DEL INFORME FINAL DE TESIS

Yo, **Dra. Ana Mariela Gonzales Melchor**, en mi condición de asesora acreditada con resolución de Facultad N° 13841- 2025- FACS-UNJBG del 15 de mayo del 2025, del trabajo de tesis titulada: **RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL C.S. SAN FRANCISCO DE TACNA, 2025**, presentado por la bachiller Yussy Leydy Chipana León, para optar el Título Profesional de Obstetra.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y similitud de trabajos de investigación y producción intelectual de la UNJBG; considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 10%. Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la tesis anunciado líneas arriba, la cual está expedita para continuar con los trámites para optar el título profesional de **Obstetra**, según corresponda para su publicación en el Repositorio Institucional.

Tacna, 19 de diciembre del 2025.



FIRMA DEL ASESOR
Dra. Ana Mariela Gonzales Melchor
DNI: 00432396



FIRMA DEL AUTOR
Bach. Yussy Leydy Chipana León
DNI: 71818777



AGRADECIMIENTO

Agradecer a la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de crecer académicamente y profesionalmente.

Agradecer profundamente a mis padres y hermanos, por su amor y apoyo incondicional a lo largo de estos años, han sido mi mayor fortaleza.

Al personal del Centro de Salud San Francisco, por brindarme las facilidades para elaborar este trabajo de investigación.

A mis docentes de la escuela, que con gran ímpetu y esmero brindaron sus conocimientos, los cuales son ahora pilares fundamentales en mi formación profesional.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios, por darme la vida, la fortaleza y la perseverancia necesarias para culminar este importante logro académico.

A mis padres, Marlene y Samuel, por su amor, apoyo incondicional y constante motivación a lo largo de todos estos años; a mis hermanos, por confiar en mí y acompañarme durante este largo camino.

A mi compañero de vida, por su amor, comprensión y apoyo permanente durante todo este proceso.

A mi amigo fiel, que me acompaña desde el cielo y cuya presencia siempre permanece en mi corazón.

Finalmente, a mi asesora, por su guía constante, el tiempo brindado, su paciencia y valioso acompañamiento académico durante el desarrollo de esta investigación.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción del problema.....	3
1.1.1. Antecedentes del problema	3
1.1.2. Problemática de la investigación	6
1.2. Formulación del problema	7
1.3. Justificación e importancia.....	8
1.4. Limitaciones de la investigación	8
1.5. Objetivos.....	9
1.5.1. Objetivo General.....	9
1.5.2. Objetivo Específicos	9
1.6. Hipótesis	10
1.6.1. Hipótesis General.....	10
1.6.1. Hipótesis Específicos.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes del estudio.....	12
2.2. Fundamentos teóricos	16
2.3. Definición de términos	25
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	27
3.1. Tipo de investigación	27
3.2. Diseño de la investigación	27
3.3. Población y muestra	27
3.4. Operacionalización de variables	29

3.5. Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	31
3.6. Consideraciones éticas	32
3.7. Procesamiento y análisis de datos	33
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	35
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	56
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 1: Dimensión de fiabilidad en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	36
Tabla 2: Dimensión de capacidad de respuesta en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	38
Tabla 3: Dimensión de seguridad en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	39
Tabla 4: Dimensión de empatía en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	40
Tabla 5: Dimensión de aspectos tangibles en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	41
Tabla 6: Calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C.S. San Francisco de Tacna, 2025.....	42
Tabla 7: Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C.S. San Francisco de Tacna, 2025.....	43
Tabla 8: Prueba de normalidad.....	45
Tabla 9: Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	46
Tabla 10: Relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	48

Tabla 11:	Relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	50
Tabla 12:	Relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	52
Tabla 13:	Relación entre la empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	54
Tabla 14:	Relación entre aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág
Gráfico 1: Dimensión de fiabilidad en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	37
Gráfico 2: Dimensión de capacidad de respuesta en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	38
Gráfico 3: Dimensión de seguridad en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	39
Gráfico 4: Dimensión de empatía en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	40
Gráfico 5: Dimensión de aspectos tangibles en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.....	41
Gráfico 6: Calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C.S. San Francisco de Tacna, 2025.....	42
Gráfico 7: Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C.S. San Francisco de Tacna, 2025.....	43

RESUMEN

El presente estudio tiene por **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025. **Metodología:** Básica, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental, prospectivo y de corte transversal. Teniendo como muestra 92 usuarios, se empleó la técnica de muestreo tipo probabilístico y no aleatorio. Se utilizó el cuestionario adaptado a SERVQUAL modificado para medir la calidad de atención, conformada por 22 preguntas, y el cuestionario SUCE, conformada por 10 preguntas, ambos adaptados al servicio de planificación familiar, para medir la satisfacción del usuario, se verificó la normalidad de las variables con la prueba de Kolmogorov-Sminow, para la comprobación de la hipótesis se aplicó la estadística no paramétrica de Chi-cuadrado. **Resultados:** La mayoría de las usuarias evalúan positivamente la calidad de atención con un 84,9 % en la dimensión de fiabilidad, 71,5 % en capacidad de respuesta, 80,2 % en seguridad, 67,2 % en empatía y 74,5 % en aspectos tangibles. En general, el 89,6 % de las usuarias considera que la atención es de buena calidad y el 84,9 % afirma estar satisfecha con la atención recibida. **Conclusiones:** Se comprueba que existe suficiente evidencia estadística para confirmar que existe relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025, con un nivel del 95% de confianza.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, planificación.

ABSTRACT

The **Objective** of the present study is: Determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of external users of the family planning service at the San Francisco Health Center in Tacna, 2025. **Methodology:** Basic, quantitative, correlational, non-experimental, prospective, and cross-sectional. With a sample of 92 users, a probabilistic, non-random sampling technique was employed. The modified SERVQUAL questionnaire, comprising 22 questions, was used to measure service quality, and the SUCE questionnaire, comprising 10 questions, was used to measure user satisfaction. The normality of the variables was verified using the Kolmogorov-Smirnov test, and the chi-square nonparametric test was applied to test the hypothesis. **Results:** The majority of users rated the quality of care positively, with 84.9% in reliability, 71.5% in responsiveness, 80.2% in safety, 67.2% in empathy, and 74.5% in tangibles. Overall, 89.6% of users considered the care to be of good quality, and 84.9% reported being satisfied with the care they received. **Conclusions:** There is sufficient statistical evidence to confirm that a relationship exists between the quality of care and the level of satisfaction of external users of the family planning service at the San Francisco Health Center in Tacna, 2025, with a 95% confidence level.

Keywords: Quality of care, satisfaction, planning.

INTRODUCCIÓN

Investigaciones internacionales reportan que los pacientes satisfechos tienden a adherirse con mayor constancia a los tratamientos y a mantener confianza en los servicios de salud. En el ámbito nacional, se ha observado que, a pesar de los esfuerzos del Ministerio de Salud por mejorar los estándares de calidad, persisten deficiencias en infraestructura, tiempos de espera y comunicación entre el personal y los pacientes, factores que inciden negativamente en la satisfacción del usuario. En la región de Tacna, investigaciones locales señalan que las usuarias de los servicios de planificación familiar presentan percepciones mixtas respecto a la atención recibida, destacando la necesidad de fortalecer la empatía, la orientación personalizada y la disponibilidad de métodos anticonceptivos.

Diversas teorías y modelos respaldan esta relación, entre ellos, el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, que establece cinco dimensiones para evaluar la calidad de atención: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (1). Estas dimensiones permiten valorar la atención sanitaria desde la perspectiva del usuario, reconociendo que la calidad percibida no solo depende del cumplimiento técnico de los procedimientos, sino también del trato humano y la comunicación efectiva (2).

En la actualidad, los sistemas sanitarios enfrentan el reto de brindar un servicio eficiente, accesible y humanizado, que no solo atienda las necesidades médicas, sino también las expectativas y percepciones de quienes acuden a los establecimientos (3). En este contexto, la satisfacción del usuario se ha convertido en un indicador clave de desempeño, al reflejar

la percepción global sobre la atención recibida, la competencia profesional, la empatía del personal y las condiciones del entorno.

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025, identificando las dimensiones que inciden de manera significativa en dicha relación. A partir de ello, se plantea la siguiente hipótesis: Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar. El estudio parte del reconocimiento de que una atención de calidad, basada en la empatía, la fiabilidad y la capacidad de respuesta, genera confianza y promueve la continuidad del uso de los servicios.

La importancia de este estudio radica en su aporte al fortalecimiento de la gestión en salud pública, al brindar evidencia científica sobre la percepción de las usuarias en torno a los servicios de planificación familiar.

Se detallan los siguientes capítulos; en el capítulo I se describe la problemática, la formulación del problema, justificación y los objetivos de la investigación. En el capítulo II se describe el marco teórico mostrando los fundamentos teóricos sobre la cesárea. Luego el capítulo III en donde se detalla la metodología de investigación que se utilizó y los aspectos éticos que se aplicó. En el capítulo IV se muestra los resultados de la investigación a través de tablas y gráficos. En el capítulo V la discusión en relación a los antecedentes, las conclusiones y por último las recomendaciones en relación al estudio realizado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

1.1.1. Antecedentes del problema

La satisfacción del paciente es una medida de calidad que surge de la percepción del usuario y permite evaluar la calidad del servicio (4). La evaluación de la satisfacción de los usuarios ha cobrado importancia para garantizar la dirección y el calibre de la asistencia sanitaria en el sector. Entre las estrategias de desarrollo, el acceso universal a la planificación familiar ofrece una de las mejores relaciones beneficio-coste (5).

Según la Organización Mundial de la Salud, las personas que reciben asistencia sanitaria de alta calidad tienen más probabilidades de percibirla favorablemente. Además, los resultados afirman que uno de cada tres encuestados afirma haber tenido un mal encuentro con el sistema sanitario (trato irrespetuoso, largas esperas, etc.) (6). Un estudio sobre la calidad del tratamiento de primer nivel en China descubrió una serie de variables que afectaban a la satisfacción de los pacientes, entre ellas la atención clínica, la empatía del personal clínico y las políticas sanitarias (7). Un hospital del suroeste de Etiopía descubrió que los pacientes que no sabían leer ni escribir tenían un 64% menos de probabilidades de estar satisfechos (AOR=0,363) y que esperar menos de 30 minutos en la sala de espera se asociaba con 2,7 veces más probabilidades de satisfacción (AOR=2,769). En cuanto a la calidad de los servicios de planificación familiar y los factores

relacionados, el tiempo medio de espera fue de 23,5 minutos y la duración media de la consulta, de 12,5 minutos (8).

Es uno de los continentes europeos con mejores sistemas sanitarios. El 76% de los 800 pacientes hospitalizados en una encuesta albanesa expresaron su satisfacción con la atención médica recibida (9). Sin embargo, sólo entre el 8,36% y el 9,79% de los suizos estaban satisfechos, una cifra relativamente baja. Cabe destacar que el grado de satisfacción refleja el calibre de los servicios prestados (10).

Según un informe sobre el sistema sanitario estadounidense, es la única nación desarrollada en la que el seguro universal permite la accesibilidad de determinados usuarios debido a la disponibilidad de recursos financieros. Sin embargo, otro grupo de usuarios manifiesta su descontento por no poder acceder a todas las prestaciones debido a la falta de financiación pública, lo que hace que el sistema sea ineficaz, costoso e inaccesible (11).

En Brasil, el 86% de las personas afirmaron que recomendarían el centro médico a un amigo o familiar (12). Debido a las limitaciones sanitarias, la atención se prestó de forma diferente en Colombia durante la pandemia de COVID-19 en todos los frentes, lo que puede haber disminuido el número de opiniones positivas de los usuarios. Con una estimación media de 4,90 para las opiniones generales sobre la calidad de la atención, se encontró que la seguridad era el mejor rasgo de empatía, que se asocia con impresiones sistemáticamente buenas sobre la calidad de la atención (13).

En nuestro país las estadísticas muestran al igual que en otros países una alta percepción negativa y una alta insatisfacción en la atención recibida en los establecimientos de salud. La atención a los pacientes en los hospitales del Ministerio de Salud es calificada como

deficiente debido a las deficiencias del 2019 en cuanto a la calidad de la atención (14). Por ejemplo, entre mayo y noviembre del 2019 se registraron 109 quejas en el libro de reclamos del área de servicio de emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de la ciudad de Lima. De estas, el 47,7% fueron realizadas por los familiares de los pacientes, el 23,5% estuvieron relacionadas con negligencia del personal y el 23% se refirieron a demoras en la atención (15). Está debido a múltiples factores: desde nuestro sistema de salud sin equidad, falta de insumos, y desmotivación del personal que labora en los establecimientos, hasta el nivel sociocultural y educativo, forman parte de este problema de salud, ello conlleva, permanentemente a que la población tenga poco acceso a los servicios de salud, de la misma forma se refleja esta problemática en los servicios de planificación familiar de todo el país. En un estudio en Piura se evidenció que los niveles de satisfacción del cliente externo tienen fuerte arraigo; así por ejemplo, las dimensiones de empatía mostraron una fuerte asociación, los elementos tangibles y la confianza mostraron una correlación moderada, y la capacidad de respuesta mostró una correlación directa positiva baja (16). Sin embargo, en Huancayo, el Hospital Leoncio Prado proporciona sistemáticamente una atención de alta calidad, y sus clientes están satisfechos con este nivel de atención (17).

En nuestra región, la percepción de insatisfacción también se ve reflejada en la población usuaria. Como podemos observar en el estudio en Tacna, 2018, cuyo objetivo fue calcular el porcentaje de insatisfacción del usuario externo en cuanto a las dimensiones de calidad de atención que le brinda el Centro de Salud Metropolitano. Cuyos resultados mostraron que el nivel de insatisfacción en cuanto a la fiabilidad (71.7%), capacidad de respuesta (76.0%), seguridad (67.1%), empatía (74.5%) y aspectos tangibles (70.8) del servicio es muy elevado, se concluye que la insatisfacción del usuario externo fue deficiente (84,9%) (18). Utilizando el coeficiente de Nagelkerke, otro

estudio realizado en 2019 por el Centro de Atención de Medicina Complementaria - EsSalud en la región Tacna contrasta el anterior estudio ya que encontró que el 63,9% de la satisfacción de los consumidores depende del calibre del servicio (19).

1.1.2. Problemática de la investigación

El problema de la presente investigación se centra en que en nuestra región se evidencian altas tasas de embarazos no planificados los que terminan según la Dirección de Epidemiología de la DIRESA Tacna en muchos casos en abortos (12%), asimismo, se observan las deficiencias de los servicios de planificación familiar, el acceso limitado de la población por problemas de mitos y/o creencias sobre los métodos anticonceptivos, a ello, también se suman los problemas relacionados a la accesibilidad, personal indispuesto, problemas de empatía, mala información, factores que conllevan a tasas de insatisfacción en los establecimientos de salud.

Por ello, el presente estudio pretende determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar. Esto implica tener en cuenta elementos como los tiempos de espera, la información facilitada durante las consultas, las interacciones con el personal médico y cualquier otro elemento pertinente que pueda afectar a cómo se percibe el servicio en general, para crear soluciones que mejoren la calidad de la atención y, a su vez, aumenten la satisfacción de los usuarios externos, especialmente en el servicio de planificación familiar del Centro de Salud San Francisco.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C.S. San Francisco de Tacna, 2025?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión de aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025?

1.3. Justificación e importancia

En estos tiempos, recibir un servicio de calidad es una necesidad básica para los profesionales de la salud, siendo importante evaluar aspectos como la fiabilidad, empatía, seguridad, eficacia; además de los aspectos tangibles. Para garantizar una atención excelente, es imprescindible evaluar y medir la satisfacción de los usuarios (20).

Desde el punto de vista teórico, este estudio aporta datos importantes que mejorarán la capacidad del Centro de Salud San Francisco para ofrecer todos los servicios dentro de ellos el de planificación familiar. Las posibles brechas encontradas orientarán la aplicación de acciones, mejorando la atención y por ende la satisfacción de los usuarios.

En la práctica, los resultados nos ayudan a mejorar la atención con calidad, específicamente en métodos anticonceptivos, orientando el desarrollo de actividades de mejora continua, garantizando la salud sexual y reproductiva de los usuarios. Asimismo, los resultados sirven de base para realizar otras investigaciones sobre el tema.

Desde una perspectiva social, la investigación se justifica porque permite identificar y mejorar la calidad de atención en el servicio de planificación familiar, fortaleciendo dimensiones claves como la empatía, la fiabilidad y la capacidad de respuesta. Una atención de calidad garantiza un trato digno, información clara y servicios oportunos, lo que incrementa la confianza de las usuarias y contribuye al acceso efectivo a la salud sexual y reproductiva.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron durante la investigación fue la desconfianza de las usuarias a brindar datos personales.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.
- Determinar la relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.
- Determinar la relación entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.
- Determinar la relación entre la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.
- Determinar la relación entre la dimensión de aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

- a) H0: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.
- b) H1: Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

1.6.1. Hipótesis Específicos

- a) H0: No existe relación entre la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.
H1: Existe relación entre la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.
- b) H0: No existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.
H1: Existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.
- c) H0: No existe relación entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

H1: Existe relación entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

d) H0: No existe relación entre la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

H1: Existe relación entre la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

e) H0: No existe relación entre la dimensión de aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

H1: Existe relación entre la dimensión de aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Internacional

Navarrete (21), en su investigación “Calidad de la atención en la Planificación Familiar brindada por el personal de Enfermería del Centro de Salud Carlos Rugama, Managua, periodo mayo-noviembre 2021”. Se trató de un estudio transversal, descriptivo, observacional, retrospectivo y con técnica cuantitativa. La muestra estuvo formada por 187 personas que acudieron a la consulta de planificación familiar. El método utilizado fue una encuesta de preguntas cerradas, previamente estructurada. Como resultado la mayoría de las mujeres eran solteras, urbanas, de 21 a 25 años, con uno o tres hijos y amas de casa. Sobre el descontento con la ausencia de civismo, concisión y justificación en la planificación familiar. Hubo un descontento generalizado con la categorización, sobre todo en lo que respecta a la seguridad y la educación. En conclusión, al relacionar los distintos elementos del proceso con el nivel de satisfacción de los clientes, la mayoría de ellos se mostraron insatisfechos con la duración de la espera y expresaron su deseo de que no les atendieran los mismos miembros del personal en su siguiente cita.

Kriel et al. (22), en su estudio titulado “Calidad de la atención en los servicios de planificación familiar del sector público en KwaZulu-Natal, Sudáfrica: una evaluación cualitativa desde las perspectivas de la comunidad y los proveedores de atención médica”, publicado en el año 2021. Este estudio en el año 2021, utilizó un diseño cualitativo, se realizaron con catorce grupos, fueron doce miembros de la comunidad y dos profesionales de la

salud, participaron ocho informantes claves, se utilizó el marco de Bruce-Jain para la calidad de la atención. Se reveló que la calidad de atención depende a los métodos anticonceptivos, al trato del personal y los resultados del uso, las mujeres no pueden elegir de manera autónoma los métodos, se logró identificar múltiples fallas estructurales y de proceso. En conclusión, el estudio aplicado permitió conocer a fondo las percepciones y desafíos de la calidad de atención en planificación familiar, la importancia de fortalecer la autonomía de las mujeres en la elección de los métodos, la organización de los servicios y la aceptabilidad general de la atención para mejorar los resultados en la salud reproductiva, la mayoría de los participantes del estudio dieron a conocer estar insatisfechos con el nivel de calidad de la atención brindada, tanto a nivel estructural y de proceso.

Delgado (23), en su investigación “Control de calidad de los servicios de atención al cliente y satisfacción el usuario del Centro Obstétrico en la Unidad Operativa Tipo C Materno Infantil Santa Lucía, Guayaquil - Ecuador”; estudio de tipo descriptivo, de corte transversal y con enfoque cuantitativo. La muestra se conformó por 337 pacientes hospitalizadas en el centro obstétrico durante los meses entre octubre y diciembre del año 2021, a través de la encuesta de SERVQUAL, los resultados indicaron que la dimensión con menor calidad es la capacidad de respuesta con un 72.5% y la dimensión con menor satisfacción es el técnico científico con un 87.5%. En conclusión se propuso reforzar los aspectos que resultaron inadecuados en la encuesta, como aumentar la capacidad de respuesta mediante la implementación de equipamientos necesarios para el servicio del centro obstétrico.

2.1.2. Nacional

Hernández et al. (24), en su investigación titulada “Percepción sobre la atención en planificación familiar en tiempos de COVID-19 en un centro de atención primaria, Supe”, en el año 2021. En este estudio descriptivo participaron 211 clientas en total, a través de un cuestionario. La mayoría de las usuarias, según los resultados, eran mujeres jóvenes de zonas metropolitanas con dos o más hijos que habían terminado la enseñanza secundaria. Se descubrió que la mayoría de las mujeres encuestadas 87,1% tenía una opinión positiva de los servicios de planificación familiar durante la pandemia, mientras que el 12,9% restante tenía una perspectiva regular o mala. Por último, descubrieron que había una percepción positiva en las cinco categorías. Esto puede relacionarse con las medidas preexistentes que los obstetras del hospital habían tomado antes de la pandemia.

Vásquez (25), en su investigación “Calidad de atención y satisfacción en mujeres atendidas en consultorio de planificación familiar. Hospital II E Simón Bolívar. Cajamarca, 2022”. En el diseño no experimental de este estudio cuantitativo correlacional de tipo transversal se incluyó a un total de 165 mujeres que acudieron a la consulta. Se adaptó la encuesta SERVQUAL y se utilizó como herramienta para la recogida de datos. La mayoría de las consumidoras que acudieron eran amas de casa y mujeres de entre 25 y 30 años que sólo habían terminado sus estudios superiores. Manifestaron su insatisfacción con tres dimensiones importantes de SERVQUAL: capacidad de respuesta (54,09%), seguridad (55,91%) y fiabilidad (68,12%). La empatía (51,15%) y los aspectos tangibles (51,36%) mostraron satisfacción. En conclusión, el 51,12% manifestó descontento con la atención

recibida. La media agregada indica descontento y aporta pruebas estadísticas de la relación entre satisfacción y calidad asistencial.

Aira (26), en su investigación “Calidad de atención y tele orientación de la gestante en el servicio de obstetricia de un Hospital de Lima -Perú, 2021”. El estudio es tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y corte transversal. La muestra fue de 152 gestantes que se atendieron mediante el uso de la tele orientación, fue a través de una encuesta y los instrumentos fueron el Cuestionario para la atención del paciente y el de Tele orientación de la gestante, adaptados y validados. Luego del análisis estadístico, los resultados confirman una correlación positiva muy alta entre ambas variables (Rho Spearman = 0,981 y $\rho = 0.00$). Con respecto a la percepción de la paciente el servicio es calificado como regular (79.6), bueno (19.1%) y malo (1.3%) que nos indica que debe mejorarse el servicio para atender mejor al paciente.

2.1.3. Regional o local

Ninaja (27), en su estudio “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Puesto de Salud Las Yaras, Región Tacna, 2021”. El estudio utilizó un diseño transversal, correlacional-causal, aplicado y no experimental. Utilizando una muestra de 184 usuarios externos, el estudio utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los resultados sugieren que la satisfacción del cliente se ve significativamente afectada por el calibre de la atención recibida. En múltiples dimensiones, tangibilidad (37,20%), seguridad (37,80%), capacidad de respuesta (38,10%), fiabilidad (37,80%) y empatía (36,00%), se observa una incidencia moderada (20%-60%). Estos resultados

implican que la mejora de estas áreas puede tener un impacto favorable en la satisfacción general del usuario externo con la institución médica.

Gamero (28), en su estudio publicado en el año 2021 titulado “Gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano ESSALUD Tacna, Región Tacna, año 2020”. El estudio es descriptivo. Se encuestó a 338 usuarios externos como parte del estudio durante sus consultas en diversas áreas. Los resultados demostraron que el 68,34% de la gestión administrativa se consideraba satisfactoria. En conclusión, la gestión administrativa influía significativamente en el grado de satisfacción de los usuarios externos.

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

Se denomina calidad asistencial al grado en que los tratamientos sanitarios son compatibles con los conocimientos profesionales basados en la evidencia y mejoran la probabilidad de lograr los resultados de salud previstos para las personas y los grupos de población. Según esta definición, la prestación de una atención basada en la evidencia que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios -pacientes, familias y comunidades- permite medir y mejorar continuamente la calidad de la atención. Esta definición incluye la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación (29).

2.2.1.1. Percepción de la calidad de atención en salud

La calidad de atención es un determinante clave para un servicio, esencial para el logro de objetivos, asimismo define la satisfacción del usuario (30).

En otras palabras, la calidad se percibe no solo como la experiencia del usuario que recibe el servicio, sino también como la relación entre las expectativas del usuario y su satisfacción durante el servicio (31).

Los servicios de salud incluyen la calidad como una dimensión ética que va más allá de la rentabilidad y la satisfacción del usuario y debe ser considerada al medir la calidad (32). En el área de la salud la calidad debe estar íntegramente en las necesidades del paciente y su familia (33).

2.2.1.2. Dimensiones de la calidad de atención

a. Fiabilidad

Es la probabilidad de que algo funcione bien y tenga una calidad fiable (seguridad y buenos resultados), la probabilidad de que un aparato funcione según lo previsto durante un periodo de tiempo determinado y en las condiciones de servicio a las que se enfrenta se conoce como fiabilidad (34).

b. Capacidad de respuesta

Habla de la disposición que tienes para ayudar a los clientes y prestarles un servicio puntual. Ser receptivo también significa cumplir tu palabra cuando llegas a acuerdos (35).

c. Seguridad

La seguridad es la capacidad, la aptitud y la calidad de los conocimientos de las personas para comunicar la información de servicio de forma clara, correcta y sencilla, para proporcionar a las personas la asistencia que necesitan, también implica tener la confianza necesaria para preguntarles lo que necesitan (36).

d. Empatía

Habla del grado de atención personalizada que las empresas prestan a sus clientes, debe comunicarse a través de una atención individualizada o adaptada a las preferencias del cliente (37).

e. Aspectos tangibles

Evalúa las características del mobiliario, el equipamiento, el vestuario y la infraestructura de un servicio sanitario; no obstante, incluyen en su medición una impresión general de la calidad de la atención, no como una dimensión (38).

2.2.1.3. Modelo SERVQUAL

La herramienta SERVQUAL es utilizado frecuentemente en el área de salud, fue implementado por Zeithaml Parasuraman y Berry (39). Se usa para evaluar la calidad del servicio de atención médica (40). Esta técnica se desarrolló para reducir los sesgos de las encuestas frecuentes presentados para el área de salud (41).

La encuesta va a medir las percepciones y expectativas del paciente frente al servicio en general (41). Los usuarios no juzgan la calidad del servicio en función de los resultados finales recibidos, los únicos criterios que realmente importan a la hora de evaluar la calidad del servicio son los

establecidos por el usuario, proponemos equipos SERVQUAL (42). Fue adaptado para los servicios de salud un cuestionario de 22 preguntas y presenta cinco dimensiones que caracteriza la calidad de un servicio en salud, la empatía, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y la capacidad de respuesta (43). Evaluado a través de un rango Likert de 1 a 7 puntos (44).

2.2.1.4. Método baremo en la evaluación de la calidad de atención

El método baremo es una estrategia de clasificación que permite interpretar resultados cuantitativos obtenidos mediante instrumentos de medición, transformándolos en categorías cualitativas que facilitan su análisis y comprensión. En el ámbito de la calidad de atención en salud, el baremo se utiliza para establecer rangos de puntuación que permiten valorar el nivel percibido de calidad del servicio recibido por los usuarios (45)

Este método resulta especialmente útil cuando se emplean escalas tipo Likert, como el modelo SERVQUAL, ya que los puntajes numéricos obtenidos pueden agruparse en niveles interpretativos tales como calidad negativa, neutra o positiva, permitiendo una evaluación más clara de la percepción del usuario. De esta manera, el baremo contribuye a una interpretación estandarizada de los resultados y facilita la toma de decisiones orientadas a la mejora continua de los servicios de salud (46).

En estudios sobre calidad de atención, la aplicación del método baremo permite identificar fortalezas y debilidades en

las distintas dimensiones evaluadas fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, proporcionando información relevante para la gestión y planificación de intervenciones en los establecimientos de salud (47).

2.2.1.5. Categorización de la calidad de atención

- **Calidad negativa:** cuando el puntaje obtenido se ubica en el rango bajo, indicando percepción deficiente del servicio (48).
- **Calidad neutra:** cuando el puntaje se encuentra en un rango intermedio, reflejando una percepción regular o indiferente del servicio (48).
- **Calidad positiva:** cuando el puntaje se sitúa en el rango alto, evidenciando una percepción favorable de la atención recibida (48).

2.2.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Se define como el resultado favorable o desfavorable de la valoración que el paciente o su familiar hacen de la atención recibida (49).

La mención a la felicidad del usuario funciona como indicador en este sentido, ya que se alinea con la valoración que el usuario hace del personal, donde los criterios de decisión están supeditados a la calidad del trato que los profesionales médicos ofrecen al paciente. La satisfacción de los pacientes ha sido una herramienta utilizada por gobiernos y analistas políticos para evaluar el funcionamiento de los sistemas sanitarios, los

establecimientos siguen de cerca la satisfacción de los pacientes y elaboran planes para elevar el nivel y obtener una ventaja competitiva (50).

2.2.2.1. Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consulta Externa (SUCE)

Fue creado en España por un equipo multidisciplinario formado por siete profesionales de los servicios de Medicina Preventiva, Atención al Paciente y Gestión de Calidad del Hospital Universitario Gregorio Marañón, tiene objetivo evaluar tres dimensiones clave de la atención: accesibilidad, relación interpersonal entre el profesional sanitario y el paciente, y comodidad del entorno. Para ello, el grupo generó una lista inicial de aspectos basados en su experiencia y realizó una revisión en Medline y Embase sobre satisfacción del paciente en consultas externas. Tras identificar 15 aspectos relevantes, se diseñó el cuestionario SUCE, compuesto por 12 ítems en escala ordinal que abarcan todo el proceso de atención, desde la solicitud de cita hasta la consulta médica (51).

2.2.2.2. Método baremo en la medición del nivel de satisfacción del usuario

En la evaluación del nivel de satisfacción del usuario, el método baremo permite clasificar las percepciones individuales expresadas en escalas ordinales en niveles de satisfacción claramente definidos. Dado que la satisfacción es un constructo subjetivo, el uso del baremo posibilita organizar los puntajes

obtenidos en categorías como insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho, facilitando su análisis comparativo (52).

La aplicación del método baremo en instrumentos como el Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consulta Externa (SUCE) contribuye a interpretar de manera objetiva las experiencias de los usuarios, permitiendo relacionar el nivel de satisfacción con la calidad de atención recibida (53). Asimismo, este método fortalece la validez interpretativa de los resultados, al traducir datos numéricos en información comprensible para la gestión sanitaria y la mejora del servicio .

2.2.2.3. Categorización de nivel de satisfacción

- **Insatisfecho:** corresponde a puntajes bajos, que reflejan desagrado o inconformidad con la atención recibida (54).
- **Medianamente satisfecho:** corresponde a puntajes intermedios, que indican aceptación parcial del servicio (54).
- **Satisfecho:** corresponde a puntajes altos, que evidencian una valoración favorable de la atención brindada (55).

2.2.3. PLANIFICACIÓN FAMILIAR

Conjunto de prácticas, procedimientos e intervenciones dirigidas a hombres y mujeres fértiles, como la educación, la orientación y el asesoramiento, así como la prescripción y distribución de métodos anticonceptivos, con el fin de permitir a las personas o parejas ejercer su derecho a elegir libre y responsablemente si desean

tener hijos y cuántos y con qué intervalo de tiempo desean tenerlos (56).

2.2.3.1. Métodos Anticonceptivos

Existen varios métodos anticonceptivos disponibles que ayudan a prevenir el embarazo al evitar la fertilización o implantación del óvulo fertilizado (57).

a. Anticonceptivos hormonales:

- **Píldoras anticonceptivas combinadas:** son comprimidos orales que contienen hormonas sintéticas de estrógeno y progestina, estas hormonas espesan el moco cervical para impedir el paso de los espermatozoides y suprimir la ovulación (57).
- **Píldoras anticonceptivas sólo de progestina:** son comprimidos orales que contienen sólo progestina, que actúa principalmente al espesar el moco cervical y alterar el revestimiento del útero para evitar la fertilización (57).
- **Inyectables anticonceptivos de progestina:** son inyecciones que contienen progestina y se administran regularmente para prevenir la ovulación y espesar el moco cervical (57).
- **Implante subdérmico de progestina:** es un dispositivo diminuto y flexible que se inserta bajo la piel del brazo para liberar progestágeno, que espesa el moco cervical e impide la ovulación (57).

- **Dispositivo intrauterino liberador de levonorgestrel (DIU hormonal):** es un pequeño dispositivo que se inserta en el útero y libera una dosis continua de levonorgestrel para prevenir la ovulación y modificar el revestimiento del útero (57).
- **Dispositivo intrauterino (DIU) de cobre:** es un pequeño dispositivo de plástico con alambre de cobre que se coloca en el útero, el cobre crea un ambiente hostil para los espermatozoides, lo que dificulta su movimiento y supervivencia, evitando la fertilización (57).

b. Métodos de barrera:

- **Condón masculino:** es una funda de látex o poliuretano que se coloca sobre el pene erecto para evitar que los espermatozoides entren en la vagina (57).
- **Condón femenino:** es una bolsa de poliuretano con un anillo flexible en cada extremo, se inserta en la vagina antes del coito para cubrir el cuello uterino y evitar que los espermatozoides lleguen al útero (57).
- **Diafragma:** es una copa de silicona que se introduce en la vagina antes de la actividad sexual para cubrir el cuello del útero e impedir el paso de los espermatozoides (57).

c. Métodos de fertilidad de conciencia:

- **Método del ritmo:** consiste en identificar los días fértiles e infértiles del ciclo menstrual para evitar las relaciones sexuales durante los días fértiles (57).
- **Método de la temperatura basal:** implica tomar la temperatura corporal todos los días para identificar los cambios que ocurren durante el ciclo menstrual y determinar los días fértiles e infértiles (57).
- **Método del moco cervical:** se basa en observar y registrar los cambios en la consistencia y apariencia del moco cervical para identificar los días fértiles e infértiles del ciclo menstrual (57).

d. Anticoncepción quirúrgica:

- **Ligadura de trompas (mujeres):** es un procedimiento quirúrgico en el que se bloquean o cortan las trompas de Falopio (57).
- **Vasectomía (varones):** procedimiento quirúrgico en el cual se ligan o cortan los conductos deferentes (57).

2.3. Definición de términos

Calidad: es la capacidad de satisfacer los deseos de los usuarios o beneficiarios, ya sean manifiestos o encubiertos; denota cumplir los requisitos e ir más allá de lo que los usuarios podrían esperar (58).

Insatisfacción: se produce cuando la capacidad de un servicio queda por debajo de lo que el usuario percibe que se le presta y de las necesidades (14).

Accesibilidad: implica proporcionar acceso universal a los centros, productos y servicios sanitarios, con especial atención a las poblaciones más desfavorecidas y vulnerables (59).

Oportunidad: las preguntas varían desde la capacidad del usuario para recibir los servicios necesarios sin demoras que atenten contra su vida o su salud (60).

Pertinencia: garantía que los usuarios reciben los servicios que requieren (61).

Servicio: actividad o serie de acciones llevadas a cabo para satisfacer una necesidad u ofrecer ayuda a alguien (62).

Planificar: se refiere al proceso de planificar con antelación y coordinar acciones para lograr un objetivo concreto (63).

Anticoncepción: se refiere al uso deliberado de estrategias, tácticas o herramientas destinadas a impedir que los espermatozoides fecunden el óvulo para evitar quedarse embarazada (64).

Usuario externo: persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención continua y de alta calidad en un entorno comunitario y familiar. (54).

Usuario nuevo: una persona que decide utilizar un determinado método anticonceptivo por primera vez en su vida. Mientras existan métodos, un usuario(a) puede convertirse en un nuevo usuario (65).

Modelo SERVQUAL: se basa en la idea de que la discrepancia entre la impresión real y la esperada de un cliente sobre el servicio recibido puede utilizarse para medir la calidad de ese servicio (66).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

Según Sampieri (45), es básica, porque busca generar conocimiento científico y comprender la realidad, y de enfoque cuantitativo porque implica la recolección, análisis y presentación de datos numéricos mediante técnicas estadísticas. Es de nivel correlacional ya que busca identificar la relación entre las variables.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, puesto que no se alterarán las variables, prospectivo y es de corte transversal porque los datos se recopilaron en un único momento (45).

3.3. Población y muestra

Se consideró como población a 382 usuarios externos atendidos en el servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, durante los meses de junio, julio y agosto del 2025.

La muestra estuvo constituida por 192 usuarios.

3.3.1. Tipo de muestra

El tipo de muestreo fue probabilístico y aleatorio simple.

Para calcular el tamaño de muestra se utilizó la fórmula de poblaciones finitas, con un intervalo de confianza del 95%.

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

$$n = \frac{382 \times 3,8416 \times 0,25}{381 \times 0,0025 + 3,8416 \times 0,25}$$

$$n = \frac{366.8728}{0.9525 + 0.9604} = \frac{166,1492}{1,9129}$$

$$n = 191.8 = 192$$

N = población (382)

Z = nivel de confianza (1,96)

p= proporción de éxito (0,5)

q= complemento de p (0,5)

E = margen de error (0,05)

n= muestra

3.3.2. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Usuarías que acuden al servicio de planificación familiar.
- Usuarías que aceptaron voluntariamente participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- Usuarías que sus edades no estén entre los 18 y 49 años.
- Usuarías transeúntes.

3.4. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA/ ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Calidad de atención	Es el grado en que los servicios de salud para personas y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y coherentes.	Es la atención completa que el paciente espera recibir del profesional de salud, en la que se resuelven sus problemas.	Fiabilidad	Explicación clara.	a. Positiva b. Neutra c. Negativa	Ordinal
				Atención en horario programado.		
				Respeto a la programación.		
				Acceso rápido a consulta.		
				Citas disponibles.		
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera.		
				Disponibilidad de ayudar.		
				Duración de la consulta.		
				Administración adecuada del método anticonceptivo.		
			Seguridad	Presencia de interrupciones.		
				Explicación completa y entendible		
				Tiempo para preguntas.		
				Confianza en el personal.		
			Empatía	Trato amable, respetuoso y con paciencia.		
				Interés en solucionar los problemas de salud.		

				<p>Información útil sobre los métodos anticonceptivos.</p> <p>Información sobre los procedimientos.</p> <p>Orientación para su próxima cita.</p>		
			Aspectos tangibles	<p>Carteles y letreros adecuados.</p> <p>Personal suficiente.</p> <p>Equipo y material disponible.</p> <p>Ambiente limpio y cómodo.</p>		
Variable 2:	Es una experiencia subjetiva donde se involucra juicios personales y evaluaciones cognitivas sobre un servicio, producto o situación.	Se refiere al nivel de contento, conformidad que un usuario experimenta de un servicio que se le es brindado, en función de la atención que recibe.	Satisfacción	<p>Claridad de la información.</p> <p>Trato del personal de obstetricia.</p> <p>Intimidad de la consulta.</p> <p>Duración de la consulta</p> <p>Facilidad de trámites de admisión.</p> <p>Tiempo de espera.</p> <p>Comodidad de la sala de espera.</p> <p>Facilidad de trámites para la próxima cita.</p> <p>Charlas educativas adecuadas.</p> <p>Recomendación a otros usuarios.</p>	<p>a. Satisfecha</p> <p>b. Medianamente satisfecha</p> <p>c. Insatisfecha</p>	Ordinal
Nivel de satisfacción						

3.5. Técnicas e instrumentos para recolección de datos

Técnica:

La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta. Estuvo dirigida a todo usuario que acudió a consultorio externo del servicio de planificación familiar, como fuente de información, con el fin de obtener respuestas más espontáneas y abiertas que permitieron evaluar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario con respecto a dicho servicio.

Instrumento:

Se emplearon dos cuestionarios:

Calidad de atención: se utilizó el cuestionario SERVQUAL Modificado, tomada de la Guía Técnica de Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, aprobada por el MINSA mediante la Resolución Ministerial N° 527-2011, adaptado al servicio de planificación familiar (67). Validado por juicio de expertos.

Está compuesto por 22 ítems, con las siguiente dimensiones:

- Fiabilidad (01 al 05).
- Capacidad de Respuesta (06 al 09).
- Seguridad (10 al 13).
- Empatía (14 al 18).
- Aspectos Tangibles (19 al 22).

Cada ítem fue medido mediante una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 1 representa “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”. Una vez obtenidos los puntajes individuales de cada ítem, estos fueron sumados y promediados por dimensión y para la variable global.

Para interpretar los resultados, se aplicó el método del baremo, el cual consiste en establecer rangos de puntuación previamente definidos, permitiendo clasificar los resultados numéricos en categorías cualitativas. De este modo, la calidad de atención fue categorizada en negativa, neutra y positiva, facilitando una interpretación clara de la percepción de las usuarias sobre el servicio recibido (45).

Nivel de satisfacción: cuestionario de Satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE), modificado y adaptado al servicio de planificación familiar (51). Validado por juicio de expertos.

Este instrumento consta de 10 ítems, los cuales fueron valorados mediante una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 1 equivale a “insatisfecho” y 5 a “muy satisfecho”.

Los puntajes obtenidos fueron procesados mediante el método del baremo, estableciendo rangos que permitieron clasificar el nivel de satisfacción en insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho. Este procedimiento permitió analizar de manera ordenada y objetiva el grado de satisfacción de las usuarias (45).

3.6. Consideraciones éticas

En la investigación se respetaron escrupulosamente las directrices éticas expuestas en el Informe Belmont.

Respeto a las personas

Se defendió la autonomía de las participantes, para obtener su consentimiento voluntario e informado, se les informó sobre la investigación y sin someter a ningún tipo de influencia o presión indebida. Del mismo modo, con el consentimiento informado se pidió la firma de la

participante. Se hizo todo lo posible para que el consentimiento informado se elabore de una manera fácil de leer, que permita a las participantes expresar cualquier duda o incertidumbre sobre su participación. Se respetó las opiniones, valores, cultura, conocimientos, mitos y costumbres de las participantes.

Beneficencia

Se garantizó que la participación sea voluntaria y que las participantes puedan poner fin a la entrevista en cualquier momento sin sufrir consecuencias. Se antepuso el bienestar físico, psicológico y social de los usuarios, reduciendo la posibilidad de daños a las personas que fueron encuestadas. Se veló que la información de las participantes sea tratada como privada y confidencial, garantizando que no se divulgue ninguna información sin el consentimiento expreso de las participantes.

Justicia

Todas las participantes en el estudio recibieron información sobre los objetivos de la investigación, la naturaleza de su participación y el uso previsto de los datos de forma que se minimice cualquier carga o inconveniente y se garantice que se evita el sesgo de población vulnerable u otra preferencia indebida en la selección de los participantes. El proceso de selección de las participantes se llevó a cabo de forma justa y sin discriminación de ningún tipo. Cada participante fue tratada de acuerdo con lo que es moralmente correcto y adecuado.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos fueron vaciados a un Excel para obtener una base de datos la cual fue analizado por el programa estadístico SPSS versión

27.0. Se presentaron los resultados en tablas de frecuencias simples y de contingencia donde se mostraron las frecuencias y los porcentajes.

Se utilizó una prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson. Se tuvo en cuenta un intervalo de confianza del 95%, además del correspondiente umbral de significación (valor $p < 0,05$). Para presentar los resultados se utilizaron tablas y gráficos, respectivamente.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

Tabla 1

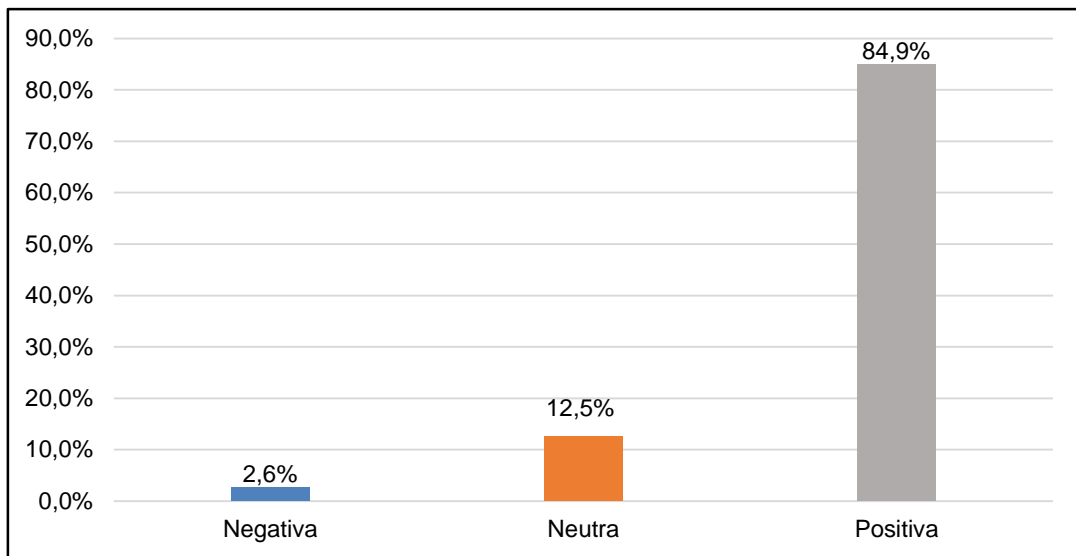
Dimensión de fiabilidad en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Fiabilidad	N	%
Negativa	5	2,6
Neutra	24	12,5
Positiva	163	84,9
Total	192	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos

Interpretación

La tabla 1 y el gráfico 1, reúnen los indicadores de la dimensión de fiabilidad, donde nos muestra los siguientes resultados, el 84,9% de las usuarias la consideran positiva, seguido de un 12,5% una fiabilidad neutra y finalmente el 2,6% negativa.



Fuente: Tabla 1

Gráfico 1

Dimensión de fiabilidad en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Tabla 2

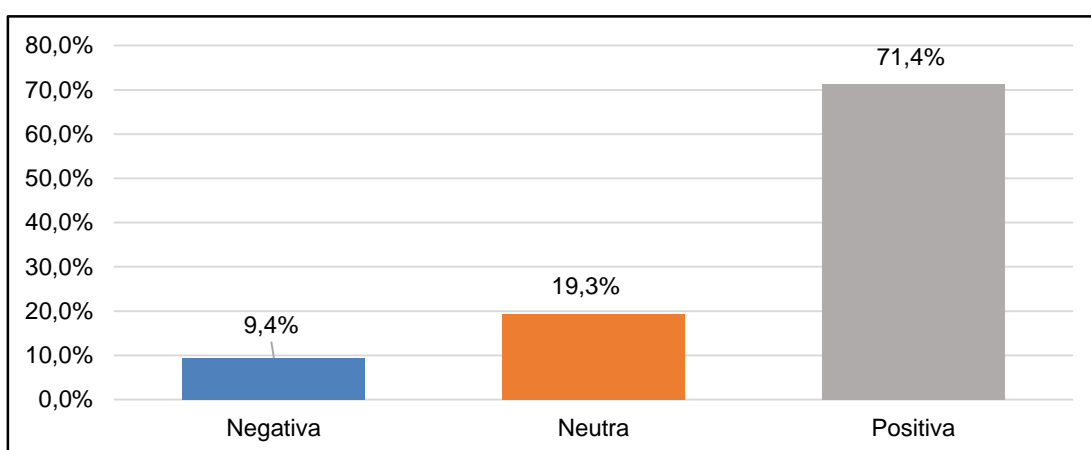
Dimensión de capacidad de respuesta en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Capacidad de Respuesta	N	%
Negativa	18	9,4
Neutra	37	19,3
Positiva	137	71,4
Total	192	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos

Interpretación

La tabla 2 y el gráfico 2, se observa la dimensión de capacidad de respuesta, donde la gran mayoría de usuarias consideran que la capacidad de respuesta en la calidad de atención es positiva con un 71,4%, seguido de un 19,3% como neutra y el 9,4% de forma negativa.



Fuente: Tabla 2

Gráfico 2

Dimensión de capacidad de respuesta en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Tabla 3

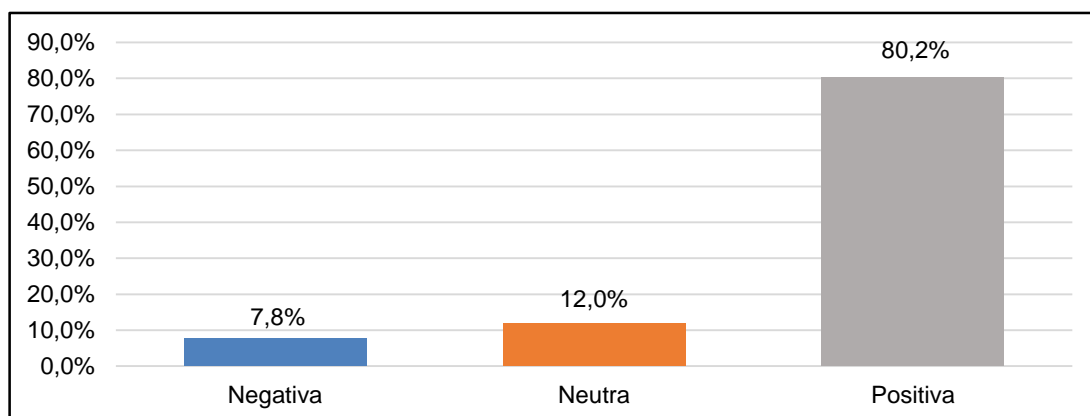
Dimensión de seguridad en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Seguridad	N	%
Negativa	15	7,8
Neutra	23	12,0
Positiva	154	80,2
Total	192	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos

Interpretación

La tabla 3 y el gráfico 3, reflejan que la dimensión de seguridad es percibida en general de manera favorable, la mayoría (80,2%) manifiesta una evaluación positiva, mientras que un 12,0% se mantiene como neutra y un 7,8% expresa una percepción negativa.



Fuente: Tabla 3

Gráfico 3

Dimensión de seguridad en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Tabla 4

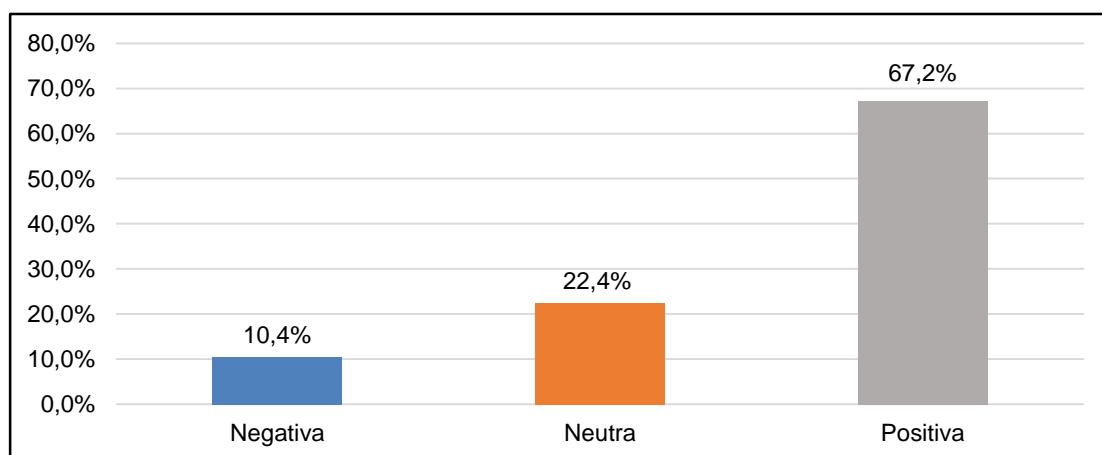
Dimensión de empatía en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Empatía	N	%
Negativa	20	10,4
Neutra	43	22,4
Positiva	129	67,2
Total	192	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos

Interpretación

En la Tabla 4 y el Gráfico 4 se observan los resultados de la dimensión empatía. La mayoría de las usuarias (84,9%) percibe una empatía positiva en la atención recibida, el 12,5% mantiene una postura neutra, y solo el 2,6% expresa una percepción negativa.



Fuente: Tabla 4

Gráfico 4

Dimensión de empatía en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Tabla 5

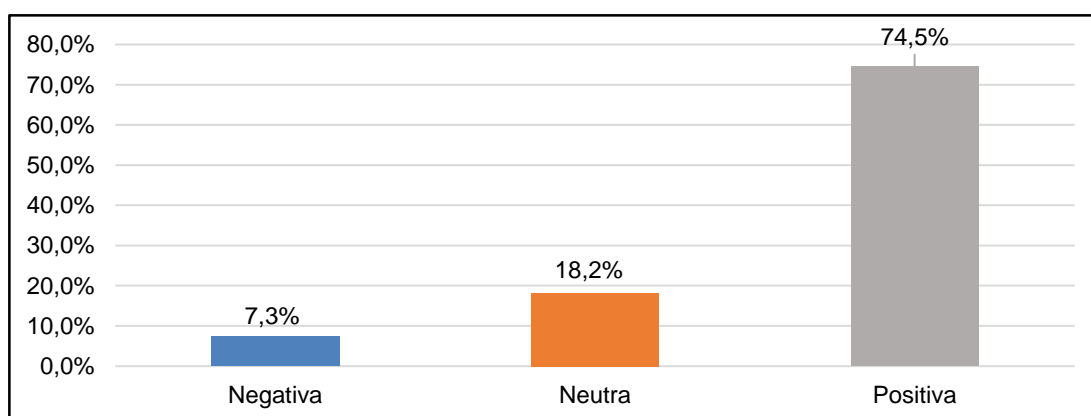
Dimensión de aspectos tangibles en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Aspectos Tangibles	N	%
Negativa	14	7,3
Neutra	35	18,2
Positiva	143	74,5
Total	192	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos

Interpretación

La Tabla 5 y el Gráfico 5 presentan los resultados relacionados con la dimensión aspectos tangibles. Se aprecia que el 74,5% de las usuarias tiene una percepción positiva, el 18,2% una percepción neutra, y el 7,3% una percepción negativa.



Fuente: Tabla 5

Gráfico 5

Dimensión de aspectos tangibles en la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Tabla 6

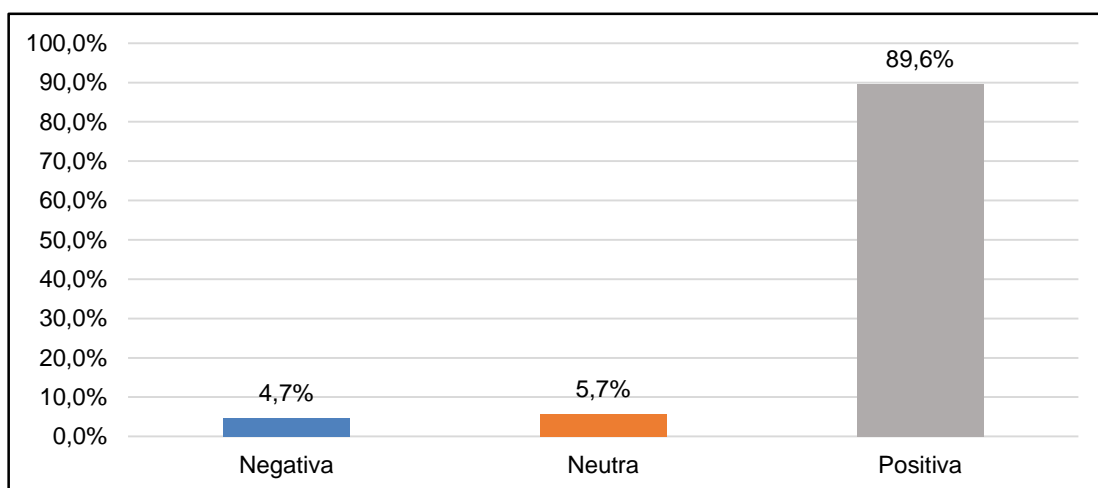
Calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C.S. San Francisco de Tacna, 2025

Calidad de Atención	N	%
Negativa	9	4,7
Neutra	11	5,7
Positiva	172	89,6
Total	192	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos

Interpretación

En la Tabla 6 y el Gráfico 6, se aprecia que la calidad de atención percibida es mayoritariamente positiva (89,6%), lo que demuestra una valoración favorable del servicio. Solo un 5,7% manifiesta una percepción neutra y un 4,7% una negativa.



Fuente: Tabla 6

Gráfico 6

Calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de planificación familiar del C.S. San Francisco de Tacna, 2025

Tabla 7

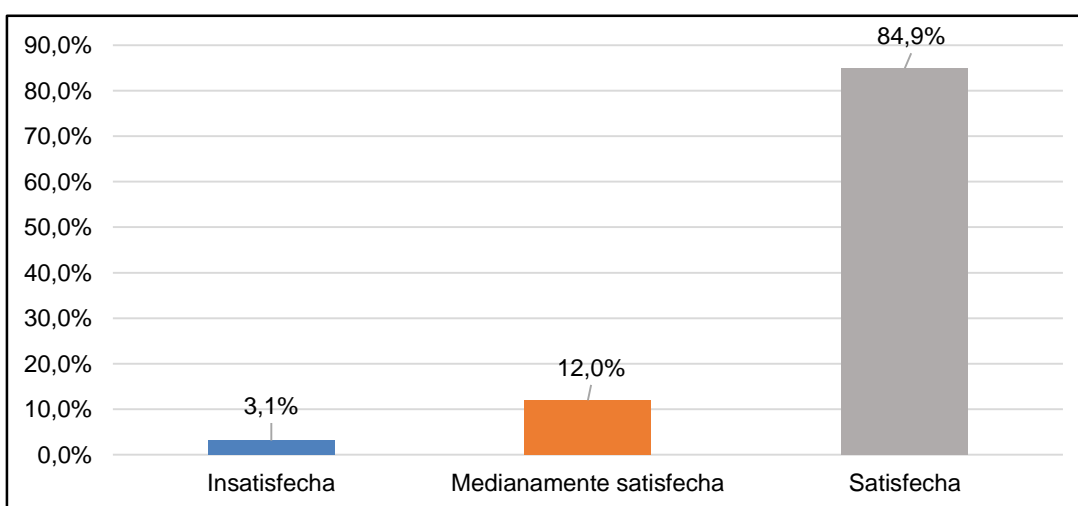
Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C.S. San Francisco de Tacna, 2025

Satisfacción del Usuario	N	%
Insatisfecha	6	3,1
Medianamente satisfecha	23	12,0
Satisfecha	163	84,9
Total	192	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos

Interpretación

La Tabla 7 y el gráfico 7, reúnen los indicadores del nivel de satisfacción del usuario externo, se observa que el 84,9% de las usuarias se encuentran satisfechas, seguido de un 12,0% de las usuarias están medianamente satisfechas y finalmente el 3,1% de las usuarias están insatisfechas.



Fuente: Tabla 7

Gráfico 7

Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C.S. San Francisco de Tacna, 2025

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Prueba de normalidad

En esta investigación se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, dado que el tamaño de la muestra fue de 192 usuarios, superando los 50 participantes. Se plantearon dos hipótesis, la nula y la alternativa, con el propósito de determinar si los datos presentaban una distribución normal o si se desviaban de dicho comportamiento.

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$ o $\alpha = 0,05$

Es importante mencionar que el valor de significancia fue un elemento clave para determinar cuál de las hipótesis resultó válida en la investigación, siguiendo los criterios establecidos:

REGLA DE DECISIÓN

- a. Si P-valor es **menor o igual** que el alfa (α), se rechaza la H₀ y se acepta la H₁ (los datos no tienen una distribución normal, entonces empleamos pruebas no paramétricas).
- b. Si P-valor es **mayor** que el alfa (α), se acepta H₀ y se rechaza la H₁ (los datos tienen una distribución normal, entonces empleamos pruebas paramétricas).

Tabla 8*Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Atención	0,521	192	0,000	0,350	192	0,000
Satisfacción del Usuario	0,524	192	0,000	0,378	192	0,000

Fuente: SPSS versión 27.0

Se aplicó la prueba de normalidad con el propósito de determinar si existía o no una distribución normal. A través del estadístico de Kolmogorov-Smirnov se encontró que los datos no presentaron una distribución normal, debido a que el valor de p fue menor que $\alpha = 0,05$. Por tal motivo, se determinó la utilización de una prueba no paramétrica, empleándose la estadística de chi-cuadrado.

1. Hipótesis general

Para la comprobación de la hipótesis general se realiza lo siguiente:

a) Planteamiento de hipótesis:

H_0 : No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

H_1 : Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

b) Establecimiento del nivel de significancia:

α (alfa) = 5% = 0,05

c) Evaluar el p-valor o Sig.

Regla de decisión

Si p valor > 0,05 se acepta H0 y se rechaza la H1

Si p valor < 0,05 se rechaza H0 y se acepta H1

d) Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba estadística usada es chi-cuadrado

e) Estadístico de prueba

Tabla 9

Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Calidad de Atención	Satisfacción del Usuario						Total		X ² * gl ** P ***
	Insatisfecha		Medianamente satisfecha		Satisfecha				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Negativa	0	0,0	1	0,5	8	4,2	9	4,7	X ² =12, 895 gl=4 p=0,012
Neutra	0	0,0	5	2,6	6	3,1	11	5,7	
Positiva	6	3,1	17	8,9	149	77,6	172	89,6	
Total	6	3,1	23	12,0	163	84,9	192	100,0	

* prueba de chi-cuadrado de Pearson

**grados de libertad

*** valor p

Fuente: SPSS versión 27.0

Conclusión

Con un valor p calculado ($p=0.012 < \alpha$ (alfa)= 0,05), con un nivel del 95% de confianza, se comprueba que existe suficiente evidencia estadística para confirmar que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

1.1. Hipótesis específica 1

Para la comprobación de la hipótesis específica 1, se realiza lo siguiente:

a) Planteamiento de hipótesis:

H₀: No existe relación entre la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

H₁: Existe relación entre la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

b) Establecimiento del nivel de significancia:

$$\alpha \text{ (alfa)} = 5\% = 0,05$$

c) Evaluar el p-valor o Sig.

Regla de decisión:

Si p valor > 0,05 se acepta H₀ y se rechaza la H₁

Si p valor < 0,05 se rechaza H₀ y se acepta H₁

d) Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba estadística usada es chi-cuadrado

e) Estadístico de prueba

Tabla 10

Relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Fiabilidad	Satisfacción del Usuario						Total		X ² * gl ** P ***
	Insatisfecha		Medianamente satisfecha		Satisfecha		Nº	%	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
Negativa	0	0,0	3	1,6	2	1,0	5	2,6	X ² =14,687 gl=4 p=0,005
Neutra	0	0,0	5	2,6	19	9,9	24	12,5	
Positiva	6	3,1	15	7,8	142	74,0	163	84,9	
Total	6	3,1	23	12,0	163	84,9	192	100,0	

* prueba de chi-cuadrado de Pearson

**grados de libertad

*** valor p

Fuente: SPSS versión 27.0

Conclusión

Con un valor p calculado ($p=0.001 < \alpha$ (alfa)= 0,05), con un nivel del 95% de confianza, se comprueba que existe suficiente evidencia estadística para confirmar que existe relación entre la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

1.2. Hipótesis específica 2

Para la comprobación de la hipótesis específica 2, se realiza lo siguiente:

a) Planteamiento de hipótesis:

H₀: No existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

H₁: Existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

b) Establecimiento del nivel de significancia:

$$\alpha \text{ (alfa)} = 5\% = 0,05$$

c) Evaluar el p-valor o Sig.

Regla de decisión

Si p valor > 0,05 se acepta H₀ y se rechaza la H₁

Si p valor < 0,05 se rechaza H₀ y se acepta H₁

d) Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba estadística usada es chi-cuadrado

e) Estadístico de prueba

Tabla 11

Relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Capacidad de Respuesta	Satisfacción del Usuario						Total		X ² * gl ** P ***
	Insatisfecha		Medianamente satisfecha		Satisfecha		Nº	%	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
Negativa	0	0,0	0	0,0	18	9,4	18	9,4	X ² =10,485 gl=4 p=0,033
Neutra	0	0,0	9	4,7	28	14,6	37	19,3	
Positiva	6	3,1	14	7,3	117	60,9	137	71,4	
Total	6	3,1	23	12,0	163	84,9	192	100,0	

* prueba de chi-cuadrado de Pearson

**grados de libertad

*** valor p

Fuente: SPSS versión 27.0

Conclusión

Con un valor p calculado ($p=0.033 < \alpha$ (alfa)= 0,05), con un nivel del 95% de confianza, se comprueba que existe suficiente evidencia estadística para confirmar que existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del centro de salud de San Francisco de Tacna, 2025.

1.3. Hipótesis específica 3

Para la comprobación de la hipótesis específica 3, se realiza lo siguiente:

a) Planteamiento de hipótesis:

H₀: No existe relación entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

H₁: Existe relación entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

b) Establecimiento del nivel de significancia:

$$\alpha \text{ (alfa)} = 5\% = 0,05$$

c) Evaluar el p-valor o Sig.

Regla de decisión

Si p valor > 0,05 se acepta H₀ y se rechaza la H₁

Si p valor < 0,05 se rechaza H₀ y se acepta H₁

d) Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba estadística usada es chi-cuadrado

e) Estadístico de prueba

Tabla 12

Relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Seguridad	Satisfacción del Usuario						Total		X ² * gl ** P ***
	Insatisfecha		Medianamente satisfecha		Satisfecha		Nº	%	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
Negativa	1	0,5	2	1,0	12	6,3	15	7,8	X ² =2,096 gl=4 p=0,718
Neutra	0	0,0	4	2,1	19	9,9	23	12,0	
Positiva	5	2,6	17	8,9	132	68,8	154	80,2	
Total	6	3,1	23	12,0	163	84,9	192	100,0	

* prueba de chi-cuadrado de Pearson

**grados de libertad

*** valor p

Fuente: SPSS versión 27.0

Conclusión

Con un valor p calculado ($p=0.718 > \alpha$ (alfa)= 0,05), con un nivel del 95% de confianza, se comprueba que existe suficiente evidencia estadística para confirmar que no existe relación entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del centro de salud de San Francisco de Tacna, 2025.

1.4. Hipótesis específica 4

Para la comprobación de la hipótesis específica 4, se realiza lo siguiente:

a) Planteamiento de hipótesis:

H₀: No existe relación entre la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

H₁: Existe relación entre la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

b) Establecimiento del nivel de significancia:

$$\alpha \text{ (alfa)} = 5\% = 0,05$$

c) Evaluar el p-valor o Sig.

Regla de decisión

Si p valor > 0,05 se acepta H₀ y se rechaza la H₁

Si p valor < 0,05 se rechaza H₀ y se acepta H₁

d) Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba estadística usada es chi-cuadrado

e) Estadístico de prueba

Tabla 13

Relación entre la empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Empatía	Satisfacción del Usuario						Total		X ² * gl ** P ***
	Insatisfecha		Medianamente satisfecha		Satisfecha		Nº	%	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
Negativa	0	0,0	1	0,5	19	9,9	20	10,4	X ² =9,677 gl=4 p=0,046
Neutra	0	0,0	10	5,2	33	17,2	43	22,4	
Positiva	6	3,1	12	6,3	111	57,8	129	67,2	
Total	6	3,1	23	12,0	163	84,9	192	100,0	

* prueba de chi-cuadrado de Pearson

**grados de libertad

*** valor p

Fuente: SPSS versión 27.0

Conclusión

Con un valor p calculado ($p=0.046 < \alpha$ (alfa)= 0,05), con un nivel del 95% de confianza, se comprueba que existe suficiente evidencia estadística para confirmar que existe relación entre la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

1.5. Hipótesis específica 5

Para la comprobación de la hipótesis general se realiza lo siguiente:

a) Planteamiento de hipótesis:

H₀: No existe relación entre la dimensión de aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

H₁: Existe relación entre la dimensión de aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

b) Establecimiento del nivel de significancia:

α (alfa) = 5% = 0,05

c) Evaluar el p-valor o Sig.

Regla de decisión

Si p valor > 0,05 se acepta H₀ y se rechaza la H₁

Si p valor < 0,05 se rechaza H₀ y se acepta H₁

d) Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba estadística usada es chi-cuadrado

e) Estadístico de prueba

Tabla 14

Relación entre aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025

Aspectos Tangibles	Satisfacción del Usuario						Total		X ² * gl ** p ***
	Insatisfecha		Medianamente satisfecha		Satisfecha		Nº	%	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
Negativa	0	0,0	5	2,6	9	4,7	14	7,3	X ² =10,550 gl=4 p=0,032
Neutra	0	0,0	5	2,6	30	15,6	35	18,2	
Positiva	6	3,1	13	6,8	124	64,6	143	74,5	
Total	6	3,1	23	12,0	163	84,9	192	100,0	

* prueba de chi-cuadrado de Pearson

**grados de libertad

*** valor p

Fuente: SPSS versión 27.0

Conclusión

Con un valor p calculado ($p=0.032 < \alpha$ (alfa)= 0,05), con un nivel del 95% de confianza, se comprueba que existe suficiente evidencia estadística para confirmar que existe relación entre la dimensión de aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en las usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar del C.S. San Francisco de Tacna, 2025. Los resultados obtenidos a través de la prueba estadística de Chi-cuadrado evidenciaron un valor de $p = 0,012$, lo que demuestra una relación significativa entre la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción de las usuarias. Este hallazgo permite afirmar que la satisfacción depende en gran porcentaje de la percepción que las pacientes tienen sobre el trato recibido, la eficiencia del servicio y la capacidad profesional del personal de salud de dicho servicio.

En este contexto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando que la calidad de atención influye de manera significativa y directa en la satisfacción de las usuarias del servicio de planificación familiar. Este resultado coincide con los fundamentos teóricos del modelo SERVQUAL, el cual plantea que la calidad de atención percibida se construye a partir de la evaluación de cinco dimensiones esenciales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Cuando estas dimensiones se desarrollan adecuadamente, el usuario tiene en gran medida una mayor satisfacción, lo cual refuerza su confianza en el sistema de salud. Los resultados obtenidos son congruentes con los de Hernández (24), quien en su investigación sobre calidad de atención en gestantes durante la pandemia de COVID-19 concluyó que la percepción positiva de la atención fue determinante para alcanzar altos niveles de satisfacción, alcanzando un 87,1 % de valoración favorable. En ambos estudios se observa una relación directa entre la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo, confirmando así, que el trato humano, la eficiencia y la comunicación son factores determinantes y esenciales en los servicios de salud sexual y reproductiva.

En la presente investigación, la dimensión de fiabilidad mostró asociación significativa con la satisfacción ($p = 0,005$). Esto indica que la consistencia en la atención, el cumplimiento de compromisos y la precisión técnica constituyen factores clave para generar confianza. Comparativamente, Vásquez (25), en Cajamarca reportó insatisfacción en fiabilidad (68,12% indicando deficiencia), lo que contrasta con el desempeño positivo observado en el C.S. San Francisco. Esta diferencia sugiere que mejoras en protocolos, capacitación y gestión pueden traducirse rápidamente en mayor percepción de fiabilidad y, por ende, satisfacción del usuario.

Asimismo, la capacidad de respuesta presentó una relación significativa ($p = 0,033$). Este resultado evidencia que la rapidez, la disposición y la eficacia con la que el personal de obstetricia atiende las solicitudes de las usuarias constituyen factores determinantes en su nivel de satisfacción. En el servicio de planificación familiar, la atención oportuna no solo evita tiempos de espera innecesarios, sino que también genera confianza y continuidad en el uso de métodos anticonceptivos. En concordancia, Delgado (23), subraya que la capacidad de respuesta es una de las dimensiones más valoradas por las pacientes, ya que una atención ágil y eficiente refleja compromiso institucional y mejora la percepción global de calidad.

En cuanto a la dimensión de seguridad, se obtuvo un valor de $p = 0,718$, lo que indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre esta dimensión y el nivel de satisfacción de las usuarias. Esto sugiere que, aunque las pacientes perciben un trato respetuoso y adecuado, este aspecto no fue determinante para definir su satisfacción general. En muchos casos, la seguridad se da por supuesta dentro de la atención en salud, y otros factores como la empatía o la capacidad de respuesta tienden a tener un mayor peso en la percepción global. Este resultado contrasta con los hallazgos de Aira (26), quien evidenció una correlación positiva moderada entre calidad de atención y satisfacción en servicios de tele orientación obstétrica. En su investigación destacó que la seguridad percibida en el personal y la

comunicación constante fortalecen la confianza de las gestantes, lo cual difiere de lo encontrado en este estudio, donde dicho componente no resultó significativo.

La dimensión de empatía, se observó una asociación significativa ($p = 0,046$), lo que indica que el trato amable, la comprensión y la disposición para escuchar las inquietudes de las usuarias influyen directamente en su satisfacción. En el servicio de planificación familiar, la empatía es esencial, pues implica reconocer las necesidades individuales, respetar la privacidad y brindar consejería sin juicios de valor. Este resultado es coherente con el estudio de Kriel et al. (26), donde identificaron, desde un enfoque cualitativo, que el trato del personal afecta fuertemente la aceptabilidad de los servicios y la autonomía de las mujeres; donde la empatía es deficitaria, la percepción de calidad y la satisfacción disminuyen. En contraste con contextos donde la empatía es un punto débil (Kriel et al.), en el servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco la empatía emerge como factor diferencial positivo que contribuye a la satisfacción.

La dimensión de aspectos tangibles también mostró una relación significativa con la satisfacción ($p = 0,032$). La limpieza, la disposición del mobiliario, la presentación del personal y la disponibilidad de material informativo generan una primera impresión que condiciona la confianza del usuario en el servicio. Del mismo modo, Ninaja (27) y Gamero (28), a nivel regional observaron que tangibilidad y gestión administrativa están relacionadas con la satisfacción; mientras que Ninaja reportó incidencias moderadas en tangibilidad y otras dimensiones, Gamero destacó que una gestión administrativa satisfactoria (68,34 %) impacta positivamente en el grado de satisfacción. En el caso del Centro de Salud San Francisco, se observa que, si bien la infraestructura es adecuada, sería conveniente realizar mejoras en señalización, mantenimiento y acondicionamiento de espacios destinados a la consejería y atención personalizada.

En resumen, los resultados del estudio confirman que la calidad de atención influye directamente en el nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de planificación familiar. Las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles fueron las que demostraron mayor asociación significativa, lo que refuerza la importancia de un enfoque integral de calidad que combine la competencia técnica con la calidez humana. La satisfacción del usuario no solo constituye un indicador del cumplimiento institucional, sino también un reflejo de la efectividad del modelo de atención centrado en la persona.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar. Esto demuestra que la percepción positiva de la calidad, expresada en la atención oportuna, el trato empático y la confianza en el personal obstétrico, influye directamente en la satisfacción global de las usuarias. En consecuencia, la calidad de atención constituye un elemento determinante para la fidelización de las pacientes y la mejora continua del servicio.
2. Se evidenció una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción, lo que demuestra que la puntualidad, la precisión y el cumplimiento de los procedimientos son aspectos valorados por las usuarias. La confianza depositada en el personal obstétrico se consolida cuando las atenciones se realizan con consistencia y profesionalismo, reforzando la credibilidad del servicio.
3. El análisis mostró que no existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción. Aunque las usuarias perciben un trato respetuoso y confidencial, este aspecto no fue decisivo para definir su nivel de satisfacción. La seguridad, en este contexto, parece ser asumida como un requisito básico más que como un factor diferenciador.
4. La dimensión de capacidad de respuesta mostró relación significativa con la satisfacción. Las usuarias valoran la prontitud, disposición y eficiencia del personal para resolver sus necesidades. La atención oportuna no solo optimiza los tiempos de espera, sino que incrementa la percepción positiva de calidad y la confianza en el sistema de salud.

5. Se identificó una relación significativa entre la empatía y la satisfacción. Las usuarias valoraron positivamente el trato amable, la comprensión y la disposición del personal para atender sus inquietudes. La empatía representa un pilar fundamental para brindar atención humanizada y fortalecer el vínculo entre el personal obstétrico y las pacientes.

6. Se demostró una relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción. Las usuarias valoran la limpieza, el orden, la señalización adecuada y la presentación del personal como elementos que proyectan profesionalismo y bienestar. Estos factores, aunque indirectos, influyen positivamente en la percepción general de la calidad del servicio.

RECOMENDACIONES

1. Al jefe del Centro de Salud San Francisco se recomienda fortalecer la supervisión continua del servicio de planificación familiar, asegurando que se cuente con el personal suficiente, los recursos materiales necesarios y ambientes adecuados para la consejería. Su liderazgo debe orientar mejoras sostenidas en la calidad de la atención, priorizando el bienestar y la satisfacción de las usuarias.
2. A la obstetra responsable del programa de planificación familiar se sugiere realizar evaluaciones periódicas de satisfacción del usuario externo mediante instrumentos validados, analizando los resultados para identificar brechas y aplicar acciones de mejora. Su gestión debe promover decisiones oportunas que optimicen los procesos de atención y garanticen un servicio accesible, eficiente y de calidad.
3. Al personal de obstetricia se recomienda reforzar los protocolos de seguridad, asegurando la confidencialidad y el trato respetuoso, aunque este factor no sea decisivo en la satisfacción. Mantener la seguridad como estándar mínimo garantiza confianza y previene riesgos en la atención.
4. Al personal de triaje se sugiere optimizar los tiempos de espera, mejorar la disposición para atender inquietudes y asegurar la resolución eficiente de las necesidades de las usuarias. La rapidez y la disponibilidad fortalecen la percepción de calidad.
5. A las internas de obstetricia se recomienda consolidar una actitud reflexiva y de aprendizaje activo durante su práctica clínica, buscando integrar la teoría con la experiencia directa en planificación familiar, se sugiere que fortalezcan la observación crítica de los procesos de atención, identifiquen

oportunidades de mejora y cultiven habilidades interpersonales que favorezcan una interacción respetuosa, clara y empática con las usuarias.

6. A todos los trabajadores del servicio se les recomienda mantener ambientes limpios, ordenados y bien señalizados, así como cuidar la presentación personal. Estas condiciones mejoran la percepción general del servicio y reflejan profesionalismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ganga F, Nancy C, Henríquez A, Pedraja L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL : el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile Service quality measurement : the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. 2019;27:668-81.
2. Criterios R. Cómo el paciente percibe y genera expectativas sobre un determinado servicio. 2019;26(1):135-54.
3. Segura EA. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español Patient satisfaction in the Spanish National Health System. 2020;41:309-20.
4. Hooker RS, Moloney Johns AJ, McFarland MM. Patient satisfaction with physician assistant/associate care: an international scoping review. Hum Resour Health [Internet]. 27 de diciembre de 2019;17(1):104. Disponible en: <https://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-019-0428-7>
5. Pires P, Mupueleque M, Macaringue C, Zakus D, Siemens R, Belo C. Users' perspectives on the quality of family planning services in Mozambique: a case study. Pan Afr Med J [Internet]. 2022;42:174. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/36187031>
6. OMS. Calidad de la atención [Internet]. 2019. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
7. Li X, Krumholz HM, Yip W, Cheng KK, De Maeseneer J, Meng Q, et al. Quality of primary health care in China: challenges and recommendations. Lancet [Internet]. junio de 2020;395(10239):1802-12. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0140673620301227>
8. Birhanu B, Siraneh Y, Gelana B, Tsega G. Quality of Family Planning Services and Associated Factors in Jimma Town Public Hospitals, Southwest Ethiopia. Ethiop J Health Sci [Internet]. 19 de septiembre de 2019;29(5). Disponible en: <https://www.ajol.info/index.php/ejhs/article/view/189837>
9. Kalaja R, Krasniqi M. Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. Front Public Heal [Internet]. 22 de diciembre de 2022;10. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2022.925681/full>
10. Perneger T V., Peytremann-Bridevaux I, Combescure C. Patient satisfaction and survey response in 717 hospital surveys in Switzerland: a cross-sectional study. BMC Health Serv Res [Internet]. 2 de diciembre de 2020;20(1):158. Disponible en:

<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-020-5012-2>

11. Crowley R, Daniel H, Cooney TG, Engel LS. Envisioning a Better U.S. Health Care System for All: Coverage and Cost of Care. *Ann Intern Med* [Internet]. 21 de enero de 2020;172(2_Supplement):S7. Disponible en: <https://annals.org/aim/fullarticle/2759529/envisioning-better-u-s-health-care-system-all-coverage-cost>
12. Cantalino JLR, Scherer MD dos A, Soratto J, Schäfer AA, Anjos DSO dos. Satisfação dos usuários em relação aos serviços de Atenção Primária à Saúde no Brasil. *Rev Saude Publica* [Internet]. 17 de mayo de 2021;55:22. Disponible en: <https://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/186498>
13. Vega Salinas M, Gonzalez Rubio Altamar C, Uribe Calderón LM. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios de salud y de la cooperación internacional durante la pandemia COVID-19 en un hospital del caribe colombiano. *Rev Int Coop y Desarro* [Internet]. 30 de junio de 2022;9(1):32-43. Disponible en: <https://www.revistas.usb.edu.co/index.php/Cooperacion/article/view/5921>
14. Díaz MÁD, Gutiérrez C del CP. Nivel de satisfacción de los estudiantes de gerencia estratégica de marketing de la Uniagustiniana-Colombia. *Rev Ciencias Soc* [Internet]. 2023;29(2):387-405. Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/39983/45314>
15. Alamo Palomino IJ, Matzumura Kasano JP, Gutiérrez Crespo HF. Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Rev la Fac Med Humana* [Internet]. 27 de marzo de 2020;20(2):74-81. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/2916>
16. Chávez M del PO. Nivel de Satisfacción y Calidad de Atención en los Consultorios De Planificación Familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco 2022. *Univ Nac Piura* [Internet]. 2011;1-110. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3955/OBST-OJE-CHA-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Huaranga Lozano L, Lopinta Valderrama E. Percepcion de la Calidad y Nivel de Satisfaccion de las Usuaris de Planificación Familiar en Tiempos De Covid 19 - Huamachuco, 2022. *Univ Roosevelt* [Internet]. 2022;107. Disponible en: https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/927/TESIS_HUARANGA-LOPINTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Para T, El O, Acad G, De M, Gesti MEN, La DELOSSDE, et al. Insatisfacción del usuario externo frente a la atención recibida en el Centro de Salud Metropolitano del MINSA – Tacna , 2018. 2018;

19. Román MMV. Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario en el Centro de Atención de Medicina Complementaria de la Red Asistencial Tacna – ESSALUD, año 2019. La Ref [Internet]. 2020; Disponible en: https://lareferencia.info/vufind/Record/PE_896a563617b94fcfe6134243fb05e031
20. Padilla Meléndez NY, Bravo Vallejos ND. Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: lista de verificación de calidad metodológica. Rev Salud Pública [Internet]. 1 de julio de 2019;21(4):1-5. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/79890>
21. Reyes GVN. Calidad de la atención en la Planificación Familiar brindada por el personal de Enfermería del Centro de Salud Carlos Rugama , Managua, periodo Mayo- Noviembre 2021. Univ Nac Autónoma Nicar Manag [Internet]. 2021; Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/18787/1/18787.pdf>
22. Kriel Y, Milford C, Cordero JP, Suleman F, Steyn PS, Smit JA. Calidad de la atención en los servicios de planificación familiar del sector público en KwaZulu-Natal, Sudáfrica: una evaluación cualitativa desde las perspectivas de la comunidad y los proveedores de atención médica. BMC Health Serv Res [Internet]. 18 de diciembre de 2021;21(1):1246. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-021-07247-w>
23. Muentes JCD. Control de calidad de los servicios de atención al cliente y satisfacción el usuario del Centro Obstétrico en la Unidad Operativa Tipo C Materno Infantil Santa Lucía. 2022;
24. Hernandez Velasco AE, Acuña Melgarejo LT, Paredes Cruz E del P. Percepción sobre la atención en planificación familiar en tiempos de COVID-19 en un centro de atención primaria, Supe. QuantUNAB [Internet]. 25 de julio de 2022;1(2):e17. Disponible en: <https://revistas.unab.edu.pe/index.php/qunab/article/view/17>
25. Gissela VEY. Calidad de Atención y Satisfacción En Mujeres Atendidas en Consultorio de Planificación Familiar. Hospital II E Simón Bolívar. Cajamarca, 2022. Univ Nac Cajamarca [Internet]. 2022;99. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/493>
26. Aira Limas RL. Calidad de atención y teleorientación de la gestante en el servicio de obstetricia de un Hospital de Lima - Perú, 2021. Repos Inst. 2022;0-2.
27. Ninaja Quenta J. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Puesto de Salud Las Yaras, Región Tacna, 2021 [Internet]. Universidad César Vallejo. 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80494/Ni>

naja_QJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

28. Gamero Quispe KV. Gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano ESSALUD Tacna, Región Tacna, año 2020. La Ref [Internet]. 2021; Disponible en: https://lareferencia.info/vufind/Record/PE_5260d0e66766e14cee9730ab15b88246
29. Alejo-Pocoma JL, Arias-Uriona AM. Modelos de medición de la calidad de atención en salud. Mem DEL POSGRADO [Internet]. 30 de diciembre de 2022;3(2):47-58. Disponible en: <https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wp-content/uploads/2023/01/Alejo-Pocoma-Jimmy-Leonardo-Arias-Uriona-Ana-Maria-REVISION.pdf>
30. Parmelli E, Langendam M, Piggott T, Adolfsson J, Akl EA, Armstrong D, et al. Guideline-based quality assurance: a conceptual framework for the definition of key elements. BMC Health Serv Res. diciembre de 2021;21(1):173.
31. Bloland P, MacNeil A. Defining & assessing the quality, usability, and utilization of immunization data. BMC Public Health. diciembre de 2019;19(1):380.
32. Manzelli H, Pecheny M, Cerrutti M, Taddío MP, Farías G, Cullen C. Satisfacción En Cuidados Paliativos: Un Abordaje Cualitativo. Bruce Mensch Londoño Pizarro OPS Consorc Mujer Langer al Reyes Zapata. 2004;30.
33. Gustavson AM, Hagedorn HJ, Jesser LE, Kenny ME, Clothier BA, Bounthavong M, et al. Healthcare quality measures in implementation research: advantages, risks and lessons learned. Heal Res Policy Syst. diciembre de 2022;20(1):131.
34. Valenzuela-Pérez K, Carrera-Torres M, Gómez-Xul G de los Á. La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. 593 Digit Publ CEIT [Internet]. 20 de diciembre de 2021;6(6-1):219-32. Disponible en: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/886
35. Rodríguez Eguizabal E, Gil de Gómez MJ, San Sebastián M, Oliván-Blázquez B, Coronado Vázquez V, Sánchez Calavera MA, et al. Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. Gac Sanit [Internet]. mayo de 2022;36(3):232-9. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0213911121000480>
36. Contreras J, Camacho M, Segura L. Valoración de la calidad del servicio de las microempresas chocolateras. Rev Desarro Sustentable,

- Negocios, Emprend y Educ [Internet]. 2019;1(1):301-9. Disponible en: <https://cutt.ly/JNxKydu>
37. Bustamante MA, Zerda-Barreno ER, Obando F, Tello-Sánchez MG. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial* [Internet]. 6 de abril de 2020;13(2):1-15. Disponible en: <http://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>
 38. Osejos Vásquez AE, Merino Murillo JL. Modelo Servqual Como Instrumento De Evaluación De La Calidad Del Servicio Al Cliente, Cantón Jipijapa. *UNESUM-Ciencias Rev Científica Multidiscip* ISSN 2602-8166 [Internet]. 2020;4(4):79-92. Disponible en: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/284/241>
 39. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *Int J Environ Res Public Health*. octubre de 2021;18(20):10758.
 40. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *Int J Environ Res Public Health*. junio de 2022;19(13):7831.
 41. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J (Isfahan)*. 2018;15(6):430-6.
 42. Fernández Barcala M. Validación de Servqual como instrumento de medida de la calidad del servicio bancario. *Rev Eur Dir y Econ la Empres*. 2000;9(1):57-70.
 43. Contreras J, Camacho M, Segura L. Evaluación de la Calidad en el Servicio mediante el modelo Servqual a una microempresa chocolatera. *Rev CEA*. 2019;2:301-9.
 44. Gadea-Cavazos EA, Morquecho-Sánchez R, Pérez-García JA, Morales-Sánchez V. Adaptación del cuestionario SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio educativo en la asignatura de Cultura Física y Salud en México. *Cuadernos. Cuad Psicol del Deport*. 2018;18(3):150-62.
 45. Sampieri RH. Metodología de la investigación_Sexta edición [Internet]. Vol. 58, Antimicrobial agents and chemotherapy. 2014. 7250-7 p. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25246403%0Ahttp://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC4249520>
 46. Escobar-p J, Iberoamericana U. VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS : UNA. 2008;27-36.

47. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. *Milbank Q.* 2005;83 (4): 69.
48. Article O. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. 2018;28(3):185-94.
49. Galván Vanegas GA, Mañez Ortiz MÁ. Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil. *Oncol* [Internet]. 14 de abril de 2023;33(1):81-90. Disponible en: <https://roesolca.ec/index.php/johs/article/view/327>
50. Pérez Cantó V, Maciá Soler L, González Chordá V. User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Rev Saude Publica* [Internet]. 27 de septiembre de 2019;53:87. Disponible en: <http://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/162713>
51. Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Rieiro M del COL, Ana Chacón García DVE y PRP. DISEÑO Y VALIDACIÓN DE UN CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS CONSULTAS EXTERNAS DE UN HOSPITAL DE MADRID EN 2006. *Rev Esp Salud Pública* [Internet]. 2007;81:6. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272007000600007
52. Raúl J, Benito M. Propuesta para la Elaboración de Baremos de un Instrumento en Trabajos de Investigación Proposal for the Development of Scales of an Instrument in Research Work. 2023;7418-36.
53. Morales V, Hernández-Mendo A, Blanco Á. Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: Adaptación del modelo servqual. *Rev Psicol del Deport.* 2009;18(2):137-50.
54. Ministerio de Salud DG de S de las personas. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. 2008;282. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Guía_técnica_para_la_evaluación_de_la_satisfacción_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_médicos_de_apoyo__R.M._Nº_527-2011MINSAs20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731
55. Pirino MVB, Nascimento Sobrinho CL, Dini AP. Satisfacción profesional en enfermería durante la pandemia de COVID-19. *Rev Lat Am Enfermagem* [Internet]. diciembre de 2023;31. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692023000100333&tIng=es
56. OPS. Planificación familiar: un manual mundial para proveedores [Internet]. Organización Panamericana de la Salud y Facultad de Salud

- Pública Bloomberg de Johns Hopkins/Centro para Programas de Comunicación. 2019. 291-306 p. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51918/9780999203729_spa.pdf?sequence=6&isAllowed=y
57. Ministerio de Salud del Perú. Norma Técnica de Salud de Planificación Familiar. Bibl Cent del Minist Salud [Internet]. 2017;1:131. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4191.pdf>
 58. Diaz Muñoz GA, Salazar Duque DA. La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. PODIUM [Internet]. 28 de junio de 2021;(39):19-36. Disponible en: <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/547>
 59. Navarra MM, Perú SSL. Aportes para la operativización del modelo de atención integral de salud basado en familia y comunidad en el primer nivel [Internet]. Vol. 9, Revista Habanera de Ciencias Médicas. 2012. 52 p. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2010000100017&script=sci_arttext&tlng=es%5Cnhttp://oa.upm.es/362%5Cnhttp://www.minsa.gob.pe/dgiem/infraestructura/WEB_DI/NORMAS/NT-0021-DOCUMENTO OFICIAL CATEGORIZACION.pdf%5Cnbvs.minsa.gob.pe/local/MI
 60. Moros Portilla S; Jiménez Peña O. Deficiencias en la oportunidad de la atención a pacientes en los servicios de urgencias. 2017;1-27. Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/13715>
 61. Iñesta ER. The concept of competence: Its relevance to psychological development and education. Bordón Rev Pedagog [Internet]. 2011;63(1):33-45. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3600075>
 62. Valenzuela Salazar NL, Buentello Martínez CP, Gomez LA, Villareal Sánchez V. La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. Rev GEON (Gestión, Organ y Negocios) [Internet]. 16 de julio de 2019;6(2):18-24. Disponible en: <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159>
 63. Burdiles P, Castro M, Simian D. Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica. Rev Médica Clínica Las Condes [Internet]. enero de 2019;30(1):8-18. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0716864019300082>
 64. Navarro J. A., Trillo C., Luque MA, García J, Llamazares J, Gotor M. Anticoncepción y Salud Sexual en Atención Primaria [Internet]. 2014. 176 p. Disponible en: https://www.samfyc.es/wp-content/uploads/2018/12/2014002_Anticoncepcion.pdf
 65. Ministerio de Salud del Perú- Dirección Ejecutiva de Salud Sexual y Reproductiva. Manual de Registro y Codificación de la Atención en la

Consulta Externa. 2019;1-37. Disponible en:
[https://www.diresatumbes.gob.pe/phocadownload/Manual
HIS_Registros de Planificacion Familiar_2019.pdf](https://www.diresatumbes.gob.pe/phocadownload/Manual_HIS_Registros_de_Planificacion_Familiar_2019.pdf)

66. Araujo Romero LA, Lopez Marrufo CA. Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 13 de diciembre de 2022;6(6):6364-82. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3879>
67. 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 y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA. MINSA [Internet]. 2022; Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL C. S. SAN FRANCISCO DE TACNA, 2025								
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍGRAFO
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.</p>	<p>a)H0: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.</p> <p>b)H1: Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	<p>POBLACIÓN</p> <p>Se consideró como población a 382 usuarios externos atendidos en el servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, durante los meses de junio, julio y agosto del 2025.</p>	<p>Tipo de investigación: básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional.</p> <p>Diseño de la investigación: estudio no experimental, prospectivo y de corte transversal.</p>	<p>Para la calidad de atención: cuestionario SERVQUAL modificado, adaptado al servicio de planificación familiar</p> <p>Para el nivel de satisfacción: Cuestionario de Satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE), previamente modificado y adaptado al servicio de planificación familiar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Excel • Base de datos SPSS versión 27.0. • Prueba estadística Chi-cuadrado para determinar si las variables están relacionadas.
<p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025? • ¿Qué relación existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025? 	<p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025. • Determinar la relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del 		<p>Variable 2: Nivel de satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción 	<p>MUESTRA</p> <p>Estuvo constituida por 192 usuarios.</p>			

<p>Francisco de Tacna, 2025?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025? • ¿Qué relación existe entre la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025? • ¿Qué relación existe entre la dimensión de aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025? 	<p>usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025. • Determinar la relación entre la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025. • Determinar la relación entre la dimensión de aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025. 							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 2: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL C. S. SAN FRANCISCO DE TACNA, 2025

CUESTIONARIO

Fecha:

La finalidad del cuestionario anónimo que figura a continuación es recopilar datos sobre su experiencia al recibir atención en el consultorio de planificación familiar. Escribir y marcar con un aspa (x) según corresponda.

I. Características sociodemográficas

1. Edad:

2. Estado Civil:

<input type="checkbox"/>	Soltera	<input type="checkbox"/>	Casada	<input type="checkbox"/>	Conviviente	<input type="checkbox"/>	Divorciada
--------------------------	---------	--------------------------	--------	--------------------------	-------------	--------------------------	------------

3. Grado de Instrucción:

- sin instrucción
- primaria
- secundaria
- superior técnico
- superior universitario

4. Ocupación:

<input type="checkbox"/>	Ama de casa	<input type="checkbox"/>	Estudiante	<input type="checkbox"/>	Independiente	<input type="checkbox"/>	Dependiente
--------------------------	-------------	--------------------------	------------	--------------------------	---------------	--------------------------	-------------

5. Método anticonceptivo actual:

<input type="checkbox"/>	Píldoras	<input type="checkbox"/>	Inyectable mensual	<input type="checkbox"/>	Inyectable trimestral	<input type="checkbox"/>	Preservativo
<input type="checkbox"/>	Implante	<input type="checkbox"/>	Dispositivo intrauterino (DIU)	<input type="checkbox"/>	Método de anticoncepción quirúrgica voluntaria	<input type="checkbox"/>	Método del ritmo

CUESTIONARIO ADAPTADO A SERVQUAL MODIFICADO

Por favor, califique la atención RECIBIDA en el servicio de Planificación Familiar para evaluar la Percepción de la Calidad de la Atención. Utilice una escala del 1 al 5. Considere que una calificación de 1 es la más baja y una calificación de 5 es la más alta. Encuesta realizada de forma anónima. Marcar con un aspa (x) según corresponda.

CALIDAD DE ATENCIÓN										
ÍTEMS					PUNTAJE					
N°	FIABILIDAD					1	2	3	4	5
01	¿Cuándo llegó para su cita le brindaron suficiente información sobre el consultorio de planificación familiar?									
02	¿Cuándo llegó para su cita la atendieron a la hora acordada?									
03	¿Ingresó al consultorio según orden de llegada?									
04	¿Fue fácil acceder a su historia clínica para poder recibir la atención?									
05	¿Cuándo acudió a su cita consideró que el horario de atención era conveniente?									
CAPACIDAD DE RESPUESTA					1	2	3	4	5	
06	¿Hubo un periodo de espera suficiente para la atención?									
07	Durante la consulta, ¿el personal obstetra le brindó una atención adecuada?									
08	¿La consulta duró lo suficiente como para resolver todas sus dudas?									
09	¿Se suministró adecuadamente el método anticonceptivo en la consulta?									
SEGURIDAD					1	2	3	4	5	
10	¿Cree usted que en el consultorio de planificación familiar se le proporcionó privacidad mientras recibía atención?									
11	¿Cree usted que el personal obstetra encargado de planificación familiar conocía el mejor método anticonceptivo disponible para usted?									
12	¿El personal obstetra de planificación familiar que le atendió utilizó un lenguaje aceptable y le proporcionó suficiente información para que usted entendiera todo lo explicado?									

13	¿Cree usted que la conversación que mantuvo con el personal obstetra durante la consulta fue confidencial?					
EMPATÍA		1	2	3	4	5
14	A lo largo de su atención en el consultorio, ¿se sintió respetada y atendida con paciencia?					
15	¿Se esforzó el personal obstetra de planificación familiar por comunicarse con usted en un lenguaje que pudiera entender?					
16	¿Le dio el personal obstetra suficiente información sobre los métodos anticonceptivos disponibles?					
17	¿El personal obstetra le repitió los detalles que le dio para asegurarse de que los entendía?					
18	¿Fue correcta la información facilitada sobre su próxima cita al servicio de planificación familiar?					
ASPECTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
19	¿El consultorio de planificación familiar tiene una buena ubicación y está señalizado?					
20	¿Hay suficiente personal en el servicio de planificación familiar para asesorar y aconsejar adecuadamente a los usuarios?					
21	¿Hay suficiente variedad de métodos anticonceptivos en el servicio de planificación familiar?					
22	Para su atención, ¿la sala de espera y el consultorio de planificación familiar estaban ordenadas y eran cómodas?					

CUESTIONARIO:
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA (SUCE) DEL
SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR

Por favor, puntúe sus impresiones sobre la atención que HA RECIBIDO en el servicio de Planificación Familiar para indicar su nivel de satisfacción con la atención recibida. Cabe señalar que esta encuesta es anónima. Marcar con un aspa (x) según corresponda, siendo el 5 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta peor valorada.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
N°	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
01	Conformidad con el desempeño del personal de obstetricia al brindarle los servicios.					
02	Satisfacción de la privacidad y seguridad que le brindó el personal de obstetricia durante la consulta.					
03	Durante la atención se demostró interés por parte del personal de obstetricia en atenderla.					
04	Percibió que después de la consulta el personal que la atendió se identificó con usted.					
05	Facilidad de los trámites que tuvo que hacer en admisión.					
06	El tiempo de espera fue el adecuado.					
07	Comodidad con el ambiente de la sala de espera.					
08	Después de la consulta se sintió satisfecha con la obtención de una próxima cita.					
09	Se sintió satisfecha de las charlas educativas brindadas durante su consulta.					
10	Recomendaría a otros pacientes para acercarse al consultorio de planificación familiar del centro de salud.					

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este protocolo tiene por objeto informarle sobre el propósito del estudio y obtener su permiso. En caso de que usted esté de acuerdo, se quedará con una copia firmada de este documento y el investigador se quedará con la otra.

El presente estudio tiene por título "Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025". Está a cargo de la Mgr. Ana Mariela Gonzales Melchor, investigadora de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo de la investigación es determinar la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar.

Para ello, se le solicita dedicar quince minutos a llenar una encuesta. No tiene ninguna obligación de seguir participando en la investigación, y es libre de dejar de hacerlo en cualquier momento sin sufrir ninguna consecuencia. Del mismo modo, no habrá consecuencias académicas negativas por realizar esta encuesta. Si tiene alguna duda sobre la investigación, puede preguntar en cualquier momento.

Su identificación se tratará de forma anónima, lo que significa que el investigador no sabrá quién ha respondido a la encuesta. Del mismo modo, sus datos se examinarán junto con las respuestas de sus compañeros y se utilizarán en la redacción de artículos y presentaciones académicas. Además, los datos se almacenarán en el ordenador personal del investigador responsable, accesible a su grupo de investigación, durante un periodo de cinco años, a partir de la fecha de publicación de los resultados.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Fecha: _____

Firma del participante: _____

ANEXO 4: JUICIO DE EXPERTOS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):

Choque Mamani, Luis Fredy

1.2. Grado Académico:

Doctor en ciencias de la salud

1.3. Profesión:

Obstetra

1.4. Institución donde labora:

Escuela Profesional de Obstetricia – FACS - UNJBG

1.5. Cargo que desempeña:

Docente

1.6. Denominación del Instrumento:

Instrumento: "Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025".

- Cuestionario 1: Cuestionario adaptado a SERVQUAL modificado al servicio de planificación familiar.
- Cuestionario 2: Satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE) del servicio de planificación familiar.

1.7. Autor(es) del instrumento:

Bach. Chipana León, Yussy Leydy

1.8. Programa de pregrado:

Escuela Profesional de Obstetricia


Dr. Luis Choque M.
OBSTETRA COP 9038
Doctor en Ciencias de la Salud

“Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025”

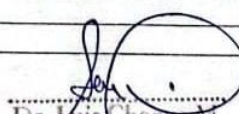
II. VALIDACIÓN

Cuestionario 1: Cuestionario adaptado a SERVQUAL modificado al servicio de planificación familiar.

Indicadores de Evaluación del Instrumento	CRITERIOS Sobre los Items del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
Sumatoria Parcial					8	20
Sumatoria Total						28

Cuestionario 2: Satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE) del servicio de planificación familiar.

Indicadores de Evaluación del Instrumento	CRITERIOS Sobre los Items del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
Sumatoria Parcial					8	20
Sumatoria Total						28


Dr. Luis Choques M.
 GASTETRA COP 9038
 Doctor en Ciencias de la Salud

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Cuestionario 1: Cuestionario adaptado a SERVQUAL modificado al servicio de planificación familiar.

3.1.1 Valoración total cuantitativa: Regular () Bueno () Muy bueno (x)

3.1.2 Opinión: FAVORABLE...... DEBE MEJORAR..... NO FAVORABLE.....

3.1.3 Observaciones:

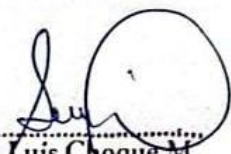
3.2 Cuestionario 2: Satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE) del servicio de planificación familiar.

3.2.1 Valoración total cuantitativa: Regular () Bueno () Muy bueno (x)

3.2.2 Opinión: FAVORABLE...... DEBE MEJORAR..... NO FAVORABLE.....

3.2.3 Observaciones:

Tacna, 09 de Mayo del 2025


.....
Dr. Luis Choque M.
OBSTETRA COP 9038
Doctor en Ciencias de la Salud
.....

Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):

Rafael Bernabé, Nery

1.2. Grado Académico:

Doctora en ciencias de la salud

1.3. Profesión:

Obstetra

1.4. Institución donde labora:

Escuela Profesional de Obstetricia – FACS - UNJBG

1.5. Cargo que desempeña:

Docente

1.6. Denominación del Instrumento:

Instrumento: "Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025".

- Cuestionario 1: Cuestionario adaptado a SERVQUAL modificado al servicio de planificación familiar.
- Cuestionario 2: Satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE) del servicio de planificación familiar.

1.7. Autor(es) del instrumento:

Bach. Chipana León, Yussy Leydy

1.8. Programa de pregrado:

Escuela Profesional de Obstetricia


Obsta. Nery Rafael Bernabé
Esp. Monitoreo Elec. Fetal
COP. 3471 - RENOE Nº 1576 - E.02

“Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025”

II. VALIDACIÓN

Cuestionario 1: Cuestionario adaptado a SERVQUAL modificado al servicio de planificación familiar.

Indicadores de Evaluación del Instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					✓
2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles.					✓
3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					✓
4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					✓
5. Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					✓
6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				✓	
Sumatoria Parcial					4	25
Sumatoria Total						29

Cuestionario 2: Satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE) del servicio de planificación familiar.

Indicadores de Evaluación del Instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					✓
2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles.					✓
3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					✓
4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					✓
5. Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					✓
6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				✓	
Sumatoria Parcial					4	25
Sumatoria Total						29


Obsta. Nery Rafael Bernabé
 Esp. Monitoreo Elec. Fetal
 COP. 3471, RENDE N° 1576 - E. 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Cuestionario 1: Cuestionario adaptado a SERVQUAL modificado al servicio de planificación familiar.

3.1.1 Valoración total cuantitativa: Regular () Bueno () Muy bueno (x)

3.1.2 Opinión: FAVORABLE..... ✓ DEBE MEJORAR..... NO FAVORABLE.....

3.1.3 Observaciones:

3.2 Cuestionario 2: Satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE) del servicio de planificación familiar.

3.2.1 Valoración total cuantitativa: Regular () Bueno () Muy bueno (x)

3.2.2 Opinión: FAVORABLE..... ✓ DEBE MEJORAR..... NO FAVORABLE.....

3.2.3 Observaciones:

Tacna, 16 de Mayo del 2025



Obsta. Nery Rafael Bernabé
Esp. Monitoreo Elec. Fetal
COR. 3471 - RENOE N° 1576 - E.02

Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):

Sotelo Gonzales, Soledad Carmen

1.2. Grado Académico:

Doctora en ciencias de la salud

1.3. Profesión:

Obstetra

1.4. Institución donde labora:

Hospital Hipólito Unanue - Tacna

1.5. Cargo que desempeña:

Obstetra Asistencial

1.6. Denominación del Instrumento:

Instrumento: "Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025".

- Cuestionario 1: Cuestionario adaptado a SERVQUAL modificado al servicio de planificación familiar.
- Cuestionario 2: Satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE) del servicio de planificación familiar.

1.7. Autor(es) del instrumento:

Bach. Chipana León, Yussy Leydy

1.8. Programa de pregrado:

Escuela Profesional de Obstetricia



OBSTA. SOLEDAD SOTELO GONZALES
COP 4409 RNE 2048-E.09.3
HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA

"Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de planificación familiar del C. S. San Francisco de Tacna, 2025"

II. VALIDACIÓN

Cuestionario 1: Cuestionario adaptado a SERVQUAL modificado al servicio de planificación familiar.

Indicadores de Evaluación del Instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				✓	
2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles.					✓
3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					✓
4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					✓
5. Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					✓
6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					✓
Sumatoria Parcial					4	25
Sumatoria Total						29

Cuestionario 2: Satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE) del servicio de planificación familiar.

Indicadores de Evaluación del Instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				✓	
2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles.					✓
3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					✓
4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					✓
5. Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					✓
6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					✓
Sumatoria Parcial					4	25
Sumatoria Total						29


 OBSTRA. SOLEDAD SOTELLO GONZALES
 CDP 4408 RNE 2048-E 09.3
 HOSPITAL HIPÓLITO URBANO DE TACNA

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Cuestionario 1: Cuestionario adaptado a SERVQUAL modificado al servicio de planificación familiar.

3.1.1 Valoración total cuantitativa: Regular () Bueno () Muy bueno (x)

3.1.2 Opinión: FAVORABLE...✓... DEBE MEJORAR..... NO FAVORABLE.....

3.1.3 Observaciones:

3.2 Cuestionario 2: Satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE) del servicio de planificación familiar.

3.2.1 Valoración total cuantitativa: Regular () Bueno () Muy bueno (x)

3.2.2 Opinión: FAVORABLE...✓... DEBE MEJORAR..... NO FAVORABLE.....

3.2.3 Observaciones:

Tacna, 14 de Mayo del 2025


.....
OBSTACULIDAD SOTELO GONZALES
COP 4409 RNE 2048-E.09.3
..... HOSPITAL HIPOLITO URBIBE DE TACNA
Firma

ANEXO 4:

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El criterio de confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna), mediante el método de la varianza, aplicado a la prueba piloto cuyos resultados fueron los siguientes:

De la variable: Medimos las dimensiones de la variable: calidad de atención y nivel de satisfacción de usuario.

DIMENSIÓN		Alfa de Cronbach	Nº de elementos
1	Fiabilidad	0.877	5
2	Capacidad de Respuesta	0.785	4
3	Seguridad	0.827	4
4	Empatía	0.850	5
5	Aspectos Tangibles	0.779	4
TOTAL DEL INSTRUMENTO		0.931	22

INSTRUMENTO		Alfa de Cronbach	Nº de elementos
1	Satisfacción del Usuario	0.977	10

Considerando a Rosenthal (García 2005) propone una confiabilidad mínima de 0.50 para propósitos de investigación; También Vellis (García 2005) plantea que un nivel entre 0.70 a 0.80 es respetable y alrededor de 0.90 es un nivel elevado de confiabilidad. Por lo tanto, el instrumento es aplicable en la presente investigación.

ANEXO 5: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE TESIS



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



SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS EN EL C. S. SAN FRANCISCO

JEFE DEL CENTRO DE SALUD "SAN FRANCISCO"

MÉD. JOSE MOISÉS NUÑEZ VALDIVIA

Yo, YUSSY LEYDY CHIPANA LEÓN, identificada con DNI N° 71818777, Bachiller de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, con código N° 2019-112007, con el debido respeto me presento ante usted para exponerle lo siguiente:

Que, en calidad de Bachiller de la Escuela Profesional de Obstetricia, es que solicito a su despacho se me otorgue la autorización para ejecución de proyecto de tesis titulado "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL C. S. SAN FRANCISCO DE TACNA, 2025", y así continuar con el proceso para obtener mi título profesional y posteriormente desarrollarme en el ámbito profesional, por tal motivo es que recorro a su despacho para que se pueda responder a mi solicitud.

Por lo expuesto:

Solicito a usted acceder a mi petición por ser justa, esperando su pronta respuesta.

Adjunto:

- Copia de Resolución de Facultad N° 13841-2025-FACS-UNJBG para la ejecución del proyecto de tesis.
- Copia de carta de presentación N° 006-2025-ESOB-FACS-UNJBG.
- Anillado de proyecto de tesis.

Tacna, 16 de junio de 2025.

Yussy Leydy Chipana León

DNI 71818777

Cel: 952904164

