



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS
EXTERNAS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN
FAMILIAR DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO
UNANUE 2024**

**PRESENTADA POR
BRENDA DEL ROSARIO RAMIREZ ROJAS**

**ASESOR
ZULEMA BUSTAMANTE PUENTE**

**TESIS
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
OBSTETRICIA**

LIMA – PERÚ

2024



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

**TESIS
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS DEL
CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL HOSPITAL
NACIONAL HIPÓLITO UNANUE 2024**

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN OBSTETRICIA

PRESENTADO POR:

BRENDA DEL ROSARIO RAMIREZ ROJAS

ASESORA:

LIC. OBST. ZULEMA BUSTAMANTE PUENTE

LIMA, PERÚ

2024

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS DEL
CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL HOSPITAL
NACIONAL HIPÓLITO UNANUE 2024**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesor:

Lic. Obst. Zulema Bustamante Puente

Miembros del jurado:

Presidente: Mg. Esther Eulalia Alama Monje

Vocal: Lic. Patricia Rubi Argumedo Olivares

Secretario: Mg. Evelyn Margott Asencios Falcón

DEDICATORIA

- A Dios, por permitirme terminar esta etapa de mi vida profesional, por siempre darme su bendición y acompañarme siempre en mis momentos difíciles.
- A mis padres, por el apoyo incondicional, por su esfuerzo, sacrificio, consejos y enseñanzas que me motivan cada día.
- A mí, por todo el arduo trabajo, por creer en mí, por nunca rendirme y seguir adelante.
- A EXO, Stray Kids y ATEEZ, cuyas canciones han sido una fuente de inspiración en todo el proceso, por brindarme consuelo en mis momentos más difíciles y valor para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

- Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi asesora, por haberme guiado en todo el desarrollo de mi investigación, en base a su sabiduría, experiencia, dedicación y paciencia.
- A la obstetra Yesica Siccos del consultorio de planificación familiar, por brindarme las facilidades y motivarme en todo momento.
- A los directivos del Hospital Nacional Hipólito Unanue por autorizar la realización de la presente investigación en la institución.
- A todas las personas que me apoyaron, aconsejaron y expresaron palabras de aliento en el transcurso de mi formación profesional.

REPORTE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Nivel de satisfacción de las usuarias externas del consultorio de planificación familiar del hospita

AUTOR

Brenda Del Rosario Ramirez Rojas

RECuento DE PALABRAS

7564 Words

RECuento DE CARACTERES

42785 Characters

RECuento DE PÁGINAS

55 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.2MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 18, 2024 4:16 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 18, 2024 4:17 PM GMT-5

● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Victoria del Consuelo Aliaga Bravo

Dra. Victoria del Consuelo Aliaga Bravo
Jefa de la Oficina de Grados y Títulos

ÍNDICE DE CONTENIDO

Página

TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS	8
2.1. Diseño metodológico	8
2.2. Población y muestra	8
2.3. Criterios de selección	9
2.4. Técnicas de recolección de datos.....	9
2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	10
2.6. Aspectos éticos	11
III. RESULTADOS	12
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32
VII. ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Página

Tabla 1. Características sociodemográficas de las usuarias externas del consultorio de Planificación Familiar del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024.....	12
Tabla 2. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del servicio de Planificación Familiar en la dimensión fiabilidad Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024.....	14
Tabla 3. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del servicio de Planificación Familiar en la dimensión capacidad de respuesta Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024.....	16
Tabla 4. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del servicio de Planificación Familiar en la dimensión seguridad Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024.....	17
Tabla 5. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del servicio de Planificación Familiar en la dimensión empatía Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024.....	19

Tabla 6. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del servicio de Planificación Familiar en la dimensión elementos tangibles Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024.....21

Tabla 7. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del servicio de Planificación Familiar según dimensiones Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024.....23

RESUMEN

Objetivo: El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las usuarias externas del consultorio de planificación familiar del Hospital Nacional Hipólito Unanue en 2024.

Métodos: Se utilizó un diseño cuantitativo, observacional, transversal y descriptivo, con una muestra de 104 usuarias seleccionadas según criterios específicos. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL modificado, evaluando cinco dimensiones de calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. **Resultados:** La mayoría de las usuarias tenían entre 20 y 30 años (46,2%), educación secundaria completa (54,8%) y estaban afiliadas al Seguro Integral de Salud (95,2%). La satisfacción global fue del 84,3%, con la dimensión de seguridad obteniendo el mayor nivel de satisfacción (98,6%) y la dimensión de elementos tangibles el menor (69,5%). La capacidad de respuesta presentó la mayor insatisfacción (31,7%), principalmente en la poca rapidez de la atención en el módulo de admisión. **Conclusiones:** Indican que, aunque la mayoría de las dimensiones tienen altos niveles de satisfacción, existen áreas críticas que requieren de mejoras. Se recomienda implementar señalización adecuada, optimizar la eficiencia en el módulo de admisión, realizar evaluaciones periódicas de satisfacción y capacitar al personal en atención al usuario para mejorar la calidad del servicio brindado.

Palabras claves: Satisfacción del Paciente, Calidad de la Atención de Salud, Servicios de Planificación Familiar.

ABSTRACT

Objective: The objective was to determine the level of satisfaction of external users of the family planning clinic of the Hipólito Unanue National Hospital in 2024. **Methods:** A quantitative, observational, cross-sectional and descriptive design was used, with a sample of 104 users selected according to specific criteria. Data collection was carried out using a questionnaire based on the modified SERVQUAL model, evaluating five dimensions of quality: reliability, responsiveness, safety, empathy and tangible elements. **Results:** Most of the users were between 20 and 30 years of age (46.2%), had completed secondary education (54.8%) and were affiliated to the Seguro Integral de Salud (95.2%). Overall satisfaction was 84.3%, with the safety dimension obtaining the highest level of satisfaction (98.6%) and the tangible elements dimension the lowest (69.5%). Responsiveness presented the highest dissatisfaction (31.7%), mainly in the poor speed of care in the admission module. **Conclusions:** They indicate that, although most dimensions have high levels of satisfaction, there are critical areas that require improvement. It is recommended to implement adequate signage, optimize efficiency in the intake module, conduct periodic satisfaction evaluations, and train staff in customer service to improve the quality of service.

Key words: Patient Satisfaction, Quality of Health Care, Family Planning Services.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en el rubro de la salud es un tema muy tratado y que ha ido ganando mucha más relevancia con el transcurso de los años. Actualmente desempeña un papel importante en las entidades prestadoras de salud lo que ha hecho que se convierta en un derecho fundamental de las personas¹. Siendo así una de las mayores preocupaciones en los sistemas de salud².

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de la atención como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de lograr resultados de salud deseados en beneficios de los individuos, las poblaciones o comunidades³. Donabedian, por otro lado, define la calidad de la salud como la capacidad de proporcionar mayores beneficios reduciendo al mínimo los riesgos de los usuarios en función de los recursos disponibles y los valores sociales universales⁴.

La definición de calidad en salud ha ido evolucionando con el pasar del tiempo, antiguamente solo se limitaba en la relación médico- paciente, pero ahora abarca mucho más que eso incluyendo a los sistemas y servicios de salud⁵. Así mismo, no solo depende del desempeño del profesional de salud o del personal del servicio, sino

que también está involucrada toda la institución, ya que debe de haber una coordinación con todo el personal y realizar un trabajo en equipo para así poder brindar una atención de calidad. Es importante mencionar que el brindar una atención de alta calidad no es sinónimo de sofisticación o dificultad, por el contrario, debe de ser de igual manera para todas las personas y debe de estar presente en todos los niveles de atención^{2,4,6}.

Un servicio de salud de buena calidad no solo implica ofrecer un buen trato a los pacientes o tener buenas intenciones, sino que es mucho más que eso incluyendo un personal cualificado y competente, una buena gobernanza, recursos financieros que permitan la atención, insumos, materiales y tecnologías disponibles que sean seguros y regulados, instalaciones accesibles y correctamente equipados⁷. Ya que cuando ocurren problemas en la calidad de atención, fácilmente se pueden crear barreras que impedirán el acceso integral de salud, lo cual afecta a las comunidades, familias y usuarios y más cuando se encuentran en una situación de vulnerabilidad⁸.

Es importante que se garantice una atención efectiva, segura, eficiente, oportuna, equitativa y centrada en el paciente tomando en cuenta todas las preferencias y necesidades de las personas y comunidades, ya que las expectativas de los usuarios cambian con relación a su cultura, experiencias previas, grado de instrucción, entre otras variables, por consiguiente, la calidad de atención es fundamental para la cobertura sanitaria universal^{2,6,9}. Es necesario evaluar continuamente la calidad, para que el nivel del servicio prestado cumpla con todos los requisitos

de competencia establecidos y solicitados por los usuarios, para que sea eficaz a largo plazo⁵.

La satisfacción del usuario está muy relacionada con la calidad de atención en los servicios de salud, ya que basándose en la satisfacción del usuario se puede evaluar la calidad brindada en el consultorio¹⁰. Así mismo, su definición es el grado de cumplimiento por parte del servicio de salud respecto a las expectativas y las percepciones que tiene el usuario con relación a la atención recibida y sus resultados. Va a depender del como el profesional de salud pueda resolver los problemas de los usuarios, el cuidado que tenga el profesional para el cuidado del usuario, de cómo el usuario fue tratado, del grado de amabilidad que recibió durante su consulta, entre otros. Los hábitos culturales de los usuarios influyen mucho en el nivel de satisfacción, haciendo la diferencia entre sus expectativas y su percepción del servicio recibido¹¹.

Por otro lado, la planificación familiar es un derecho humano que se define como la libre, voluntaria e informada decisión que tienen las personas para que puedan elegir el intervalo de tiempo y cuántos hijos desean tener. Así mismo puedan elegir qué métodos anticonceptivos (MAC) desean usar para planificar su familia.

Frente a este escenario, planteamos la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias externas del consultorio de planificación familiar del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024?. Se estableció como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias externas del consultorio de planificación familiar del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024.

Después de una revisión exhaustiva de la literatura científica sobre el tema de estudio, se examinaron algunas investigaciones pertinentes como el de Pires P et al.¹² en 2022, realizaron una investigación en Mozambique, en donde se pudo evidenciar con los resultados que el 51,8% considero que el profesional de salud nunca se presenta, el 40% manifestó que nunca pregunta si el usuario tiene alguna duda, el 39,3% anima al usuario a hacer preguntas, el 43,6% explica lo que sucederá en la consulta, el 48,6% hace una retroalimentación de la información más importante al final de la consulta, el 1,4% indicó interrupciones en las consultas para hablar por teléfono. En conclusión, el 90,9% estuvo satisfecho con el servicio, el 2,8% no opina y el 6,3% no estuvo satisfecho.

Kriel Y et al.¹³ en 2021, realizaron una investigación en Sudáfrica, Zambia y Kenia, sus resultados fueron que los usuarios del servicio tenían una autonomía limitada para decidir sobre el método anticonceptivo (MAC) que deseaban utilizar, ya que los profesionales de salud elegían por ellos, había una falta de profesional suficientemente capacitado para prestar el servicio, la infraestructura y la privacidad era inadecuada, lo cual limitaba la capacidad para prestar una atención de calidad, el profesional tenía actitudes y comportamientos negativos que provocan que los usuarios tengan miedo y como consecuencia se mostraban reacios a ir al consultorio. También se encontró que había un asesoramiento e información insuficiente relacionada con la planificación familiar. Los tiempos de espera eran prolongados por el alto volumen de usuarios y el personal de salud era multitarea y como consecuencia había una reducción en el

tiempo que se dedicaba a la consulta. En conclusión, gran parte de los usuarios manifestaron que no se encontraban satisfechos con la calidad de atención prestada.

Thongmixay S et al. ¹⁴ en 2020, realizaron una investigación en los centros sanitarios públicos de la República Democrática Popular Lao, se identificó en los resultados que la información brindada durante las consultas y la información relacionada con los MAC era insuficiente, nunca se hablaba en consulta sobre las infecciones de transmisión sexual (ITS) y el VIH/SIDA, la relación interpersonal entre el usuario y el profesional no era suficientemente buena. Una parte de las usuarias considero que no había privacidad en consulta porque consideraban que otras personas podían escucharlos u observar si es que se realizaba algún procedimiento. En conclusión, la mencionada investigación sugiere que se hagan intervenciones para mejorar la calidad de los servicios de planificación familiar para así garantizar el acceso de todas las mujeres en edad reproductiva y de esta forma garantizar un alto nivel de satisfacción.

En relación a investigaciones nacionales, Torres S, Rojas C ¹⁵ en 2019, realizaron una investigación en Huancayo en el Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen”, en donde se pudo evidenciar que el grado de satisfacción de las usuarias fue de 57,1% y un 42,93% fue de insatisfacción. En cuanto a las dimensiones del modelo SERVQUAL se evidenció que el 56,2% de las usuarias está satisfecha con la dimensión fiabilidad, un 57,7% está satisfecha con la dimensión capacidad de respuesta, un 57,5% está satisfecha con la dimensión seguridad, un 56,6% está satisfecha con la dimensión empatía y un 57,7% está satisfecha con la dimensión elementos tangibles.

Barrientos R ¹⁶, realizó una investigación en una Posta de Pataz en Trujillo, este autor investigó sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de planificación familiar. Los resultados fueron que un 85% de las usuarias califica alta la calidad de atención, un 5% de calidad intermedia y un 10% de calidad baja. Respecto a la satisfacción del usuario, un 44% manifestó una alta satisfacción del servicio de planificación familiar y un 22% manifestó baja satisfacción. Con los resultados obtenidos, se puede evidenciar en este estudio que la satisfacción del usuario está muy relacionada con la calidad de la atención, ya que al buen trato y una atención de calidad por parte del profesional del servicio da como resultado una alta satisfacción del usuario, satisfaciendo sus expectativas y percepciones. El autor hizo la conclusión que existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario.

Vásquez Y ¹⁷, realizó una investigación en Cajamarca, en el consultorio de planificación familiar del Hospital II E Simón Bolívar. Los resultados más resaltantes fue que se evidenció insatisfacción por parte de los usuarios en la dimensión fiabilidad con un 68,12%, en la dimensión capacidad de respuesta la insatisfacción fue de un 54,09% y en la dimensión seguridad la insatisfacción estuvo representada por un 55,91%. Por el otro lado, se evidenció satisfacción por parte de los usuarios en la dimensión empatía con un 51,15% y en la dimensión elementos tangibles, con una satisfacción del 51,36%. Hubo un 44,88% de satisfacción global por parte de los usuarios, por la atención recibida en el consultorio y un 51,12% de insatisfacción

global. En conclusión, se determinó una importante existencia de insatisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención recibida.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Diseño metodológico

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo.

El diseño que se utilizó fue de tipo observacional, transversal, descriptivo y prospectivo.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por todas las usuarias del servicio de planificación familiar atendidas en el consultorio externo del Hospital Nacional Hipólito Unanue, que según datos de la Oficina de Estadística del establecimiento fueron un promedio 140 usuarias mensuales.

2.2.2. Muestra

Se trabajó un muestreo de tipo probabilístico, en donde el cálculo del tamaño muestral determinó 104 participantes.

2.3. Criterios de selección

2.3.1 Criterios de inclusión:

- Usuarías externas de planificación familiar mayores de 18 años.
- Usuarías externas de planificación familiar nuevas o continuadoras en el servicio.
- Usuarías externas de planificación familiar que aceptaron voluntariamente y firmaron el consentimiento informado para participar en el estudio.
- Usuarías externas de planificación familiar con una buena salud mental.

2.3.2 Criterios de exclusión:

- Usuarías externas pertenecientes a servicios diferentes a planificación familiar.
- Usuarías externas de planificación familiar que al momento de realizar la encuesta desistieron de participar del estudio.
- Usuarías externas de planificación familiar que presentaron algún tipo de discapacidad que no les permite expresar su voluntad.

2.4. Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de los datos se utilizó como instrumento un cuestionario que consto de 2 partes (ver Anexo 1). En la primera parte se registró los datos generales de las usuarias externas y en la segunda parte se utilizó el cuestionario modelo SERVQUAL modificado (Quality Service) el cual determina el nivel de satisfacción con la calidad del servicio brindado al usuario. Dicho cuestionario corresponde a la Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los

Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (SMA) el cual fue divulgado por el Ministerio de Salud del Perú. Este cuestionario está constituido por 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, las cuales están distribuidas en 5 dimensiones que evalúan la calidad.

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Elementos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Fue aplicado de manera individual y anónima a las usuarias minutos antes de ingresar al consultorio para registrar sus datos generales y sus expectativas y a la salida para registrar sus percepciones. Las usuarias fueron seleccionadas según criterios de inclusión con previa firma del consentimiento informado (ver Anexo 2) dando su conformidad y aceptación de participar en el estudio, para tal fin se acudió al establecimiento de salud de forma diaria en horario de atención de consulta de planificación familiar, esto fue posterior a aprobación de la ejecución del proyecto de investigación una vez que la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Nacional Hipólito Unanue otorgo la aprobación.

2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Una vez concluido con la recolección de los datos, se sistematizó cada uno de los cuestionarios construyendo una base de datos en el programa estadístico

SPSS v29. Los resultados fueron organizados en tablas según los objetivos de estudio.

2.6. Aspectos éticos

Se consideró los principios de la ética de investigación en salud.

- Principio de autonomía: Relacionado con el consentimiento informado, se respetó al usuario en la toma de decisiones y en su libre participación de la investigación.
- Principio de beneficencia: La investigación tuvo beneficio para los usuarios del servicio de planificación familiar mejorando en un futuro la atención que recibirán, ya que los resultados serán presentados a las autoridades del establecimiento, el cual será un insumo importante que aporte en la toma de decisiones de nuevas estrategias de mejora del servicio.
- Principio de no maleficencia: No hubo ningún daño físico o psicológico hacia los participantes que formaron parte de esta investigación.
- Principio de justicia: Se respetó y amparo todos los derechos de las participantes, la información obtenida fue de absoluta y estricta reserva para el fin de la investigación así mismo se mantuvo el anonimato de las participantes.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Características sociodemográficas de las usuarias externas del consultorio de Planificación Familiar del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2024

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	N°	%
EDAD		
≥ a 19 años	4	3,8
20 – 30 años	48	46,2
31 – 40 años	41	39,4
≤ a 41 años	11	10,6
Edad mínima		18
Edad máxima		46
Edad media		30,35
NIVEL DE ESTUDIOS		
Analfabeta	-	-
Primaria	8	7,7
Secundaria	57	54,8
Superior Técnico	18	17,3
Superior Universitario	21	20,2
TIPO DE SEGURO		
SIS	99	95,2
Particular	2	1,9
Essalud	3	2,9
TIPO DE USUARIO		
Nuevo	54	51,9
Continuador	50	48,1
TOTAL	104	100

En la **Tabla N°1**, muestra las características sociodemográficas de las usuarias participantes del estudio, se observa que el 3,8% (4) se encontraba conformando el grupo de usuarias menores o iguales a 19 años, seguido de un 46,2% (48) que conformaban el grupo de usuarias entre 20 a 30 años, el 39,4% (41) fue el grupo de 31 a 40 años y finalmente el 10,6% (11) de las usuarias que formaban el grupo de mayores o iguales a 41 años. Se calculó la edad mínima que fue de 18 años, la edad máxima fue de 46 años y una edad media de 30,35 años.

En cuanto al nivel de estudios de las usuarias, observamos que el 54,8% (57) tenía el nivel de secundaria, seguido de 20,2% (21) quienes tenían el nivel de superior universitario, el 17,3% (18) de las usuarias tenían el nivel superior técnico y, por último, solo el 7,7% (8) tenía el nivel primario.

Al preguntar por el tipo de seguro por el cual las usuarias se atendían, se evidenció que el 95,2% (99) estaba afiliada al Seguro Integral de Salud (SIS), el 1,9% (2) tenían un seguro particular y el 2,9% (3) contaban con EsSalud.

Cuando se indagó sobre el tipo de usuario de las encuestadas, el 51,9% (54) eran usuarias nuevas en el servicio de planificación familiar, es decir, era su primera vez atendándose en el servicio. Por otro lado, el 48,1% (50) de las usuarias manifestaron ser continuadoras en el servicio.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del servicio de Planificación Familiar en la dimensión fiabilidad Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024

Dimensión Fiabilidad	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	Nº	%	Nº	%
P01	80	77	24	23
P02	95	91,3	9	8,7
P03	92	84,5	12	11,5
P04	94	90,3	10	9,7
P05	98	94,3	6	5,8
TOTAL	91	87,5	13	12,5

La **Tabla N° 2**, nos muestra los resultados de la dimensión fiabilidad en las usuarias del servicio de planificación familiar atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Esta dimensión que está relacionada con la habilidad del profesional de la salud, para realizar el servicio que se propone de modo cuidadoso, confiable y preciso fue evaluada mediante 5 preguntas. Se observa finalmente que hubo mayor satisfacción con un 94,3% (98) ante la pregunta número 5, el cual refiere a que sí hubo disponibilidad de citas para planificación familiar y que sí se obtuvieron con facilidad, seguido de la pregunta número 2 con un 91,3% (95) de satisfacción, el cual se refiere a que sí la consulta se realizó según el horario programado. Por otro lado, el mayor porcentaje de insatisfacción fue de 23% (24) fue identificado en la pregunta número 1, el cual refiere a que, el personal de informes brindó claramente y adecuadamente los pasos para la atención en consulta externa en planificación familiar, seguidamente de la pregunta número 3 con un 11,5% (12) de insatisfacción, el cual refiere a que la

atención sea según el orden de llegada. Finalmente, la satisfacción global de la dimensión fiabilidad fue de 87,5% (91) y la insatisfacción global fue de 12,5% (13).

Tabla 3. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del servicio de Planificación Familiar en la dimensión capacidad de respuesta Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024

Dimensión Capacidad de Respuesta	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	Nº	%	Nº	%
P06	47	45,1	57	54,8
P07	-	-	-	-
P08	-	-	-	-
P09	95	91,4	9	8,7
TOTAL	71	68,3	33	31,7

(*) Los porcentajes fueron calculados solo por 2 preguntas para esta dimensión, ya que la pregunta P07 referida a los análisis de laboratorio y la P08 referida a exámenes radiológicos, generalmente no son solicitados en el servicio de planificación familiar.

La **Tabla N° 3**, nos muestra los resultados de la dimensión capacidad de respuesta en las usuarias del servicio de planificación familiar atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Esta dimensión que está relacionada con la disposición y voluntad de atender las necesidades de los usuarios y proporcionar un servicio rápido y oportuno fue evaluada mediante 4 preguntas. Se observa finalmente que hubo mayor satisfacción ante la pregunta número 9, el cual refiere que la entrega o administración del método anticonceptivo sea rápida con un 91,4% (95). Por otro lado, el mayor porcentaje de insatisfacción fue de 54,8% (57) con la pregunta número 6, el cual se refiere a la rápida atención en el módulo de admisión. Finalmente, la satisfacción global de la dimensión capacidad de respuesta fue de 68,3% (71) y la insatisfacción global fue de 31,7% (33).

Tabla 4. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del servicio de Planificación Familiar en la dimensión seguridad Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024

Dimensión Seguridad	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	N°	%	N°	%
P10	101	97,1	3	2,9
P11	102	98,1	2	1,9
P12	103	99	1	1
P13	104	100	-	-
TOTAL	103	98,6	1	1,5

La **Tabla N° 4**, nos muestra los resultados de la dimensión seguridad en las usuarias del servicio de planificación familiar atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Esta dimensión que está relacionada con los conocimientos y cortesía mostrado por el profesional de la salud y su habilidad para concitar credibilidad y confianza sobre lo que están realizando fue evaluada mediante 4 preguntas. Se observa finalmente que hubo mayor satisfacción con un 100% (104) ante la pregunta número 13, el cual refiere a que el profesional de salud que atiende en el servicio inspira confianza, seguido de la pregunta número 12 con un 99% (103) de satisfacción, el cual refiere al tiempo brindado por parte del profesional de salud para contestar dudas o preguntas de las usuarias. Por otro lado, el mayor porcentaje de insatisfacción fue de 2,9% (3) en la pregunta número 10, el cual refiere al respeto de la privacidad de la usuaria durante su atención, seguido de la pregunta número 11 con un 1,9% (2) de insatisfacción, el cual hace referencia a la clara información brindada acerca de los métodos de

planificación familiar. Finalmente, la satisfacción global de la dimensión seguridad fue de 98,6% (103) y la insatisfacción global fue de 1,5% (1).

Tabla 5. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del servicio de Planificación Familiar en la dimensión empatía Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024

Dimensión Empatía	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	N°	%	N°	%
P14	103	99	1	1
P15	103	99	1	1
P16	100	96,2	4	3,8
P17	101	97,1	3	2,9
P18	100	96,2	4	3,8
TOTAL	101	97,5	3	2,5

La **Tabla N° 5**, nos muestra los resultados de la dimensión empatía, en las usuarias del servicio de planificación familiar atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Esta dimensión que está relacionada con la atención personalizada, capacidad de percibir y comprender los requerimientos de los usuarios fue evaluada mediante 5 preguntas. Se observa finalmente que hubo mayor satisfacción con un 99% (103) ante la pregunta número 14, el cual refiere al trato amable, respetuoso y con paciencia por parte del profesional de salud, seguido de la pregunta número 15 con un 99% (103) de satisfacción el cual se refiere a que sí el profesional de salud muestra interés durante la consulta. Por otro lado, el mayor porcentaje de insatisfacción fue de 3,8% (4) en la pregunta número 16 el cual hace referencia al entendimiento de la usuaria acerca de la explicación dada por el profesional de salud acerca del motivo de la consulta, seguido de la pregunta número 18 con un 3,8% (4) de insatisfacción, el cual se refiere a la debida programación de la próxima cita en el carnet. Finalmente, la satisfacción

global de la dimensión empatía fue de 97,5% (101) y la insatisfacción global fue de 2,5% (3).

Tabla 6. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del servicio de Planificación Familiar en la dimensión elementos tangibles Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024

Dimensión Elementos Tangibles	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	N°	%	N°	%
P19	56	53,8	48	46,2
P20	67	64,4	37	35,6
P21	84	80,8	20	19,2
P22	82	78,8	22	21,1
TOTAL	72	69,5	32	30,5

La **Tabla N° 6**, nos muestra los resultados de la dimensión elementos tangibles en las usuarias del servicio de planificación familiar atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Esta dimensión que está relacionada con la apariencia y las condiciones de las instalaciones, equipos, infraestructura, materiales, etc. fue evaluada mediante 4 preguntas. Se observa finalmente que hubo mayor satisfacción con un 80,8% (84) ante la pregunta número 21, el cual se refiere a que el consultorio contó con equipos y material necesario para la atención de las usuarias, seguido de la pregunta número 22 con un 78,8% (82) de satisfacción, el cual hace referencia a la comodidad y limpieza del consultorio y sala de espera. Por otro lado, el mayor porcentaje de insatisfacción fue de 46,2% (48) en la pregunta número 19, el cual se refiere a que sí los carteles, letreros y flechas parecían adecuados para la orientación de las usuarias, seguido de la pregunta número 20 con un 35,6% (37) de insatisfacción, el cual refiere a la presencia de personal para dar información y orientar a los pacientes. Finalmente, la

satisfacción global de la dimensión elementos tangibles fue de 69,5% (72) y la insatisfacción global fue de 30,5% (32).

Tabla 7. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del servicio de Planificación Familiar según dimensiones Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024

Dimensiones	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	N°	%	N°	%
Fiabilidad	91	87,5	13	12,5
Capacidad de Respuesta	71	68,3	33	31,7
Seguridad	103	98,6	1	1,5
Empatía	101	97,5	3	2,5
Elementos Tangibles	72	69,5	32	30,5
TOTAL	88	84,3	16	15,7

La **Tabla N° 7**, nos muestra los resultados del nivel de satisfacción por dimensiones, en las usuarias del servicio de planificación familiar atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, se observa finalmente que en las usuarias se sintieron más satisfechas en las dimensiones de Seguridad con un 98,6% (103), seguido de Empatía con un 97,5% (101) y Fiabilidad con 87,5% (91); por otro lado el porcentaje más alto de insatisfacción de las usuarias estuvo representado por el 31,7% (33) por la dimensión capacidad de respuesta, seguido de un 30,5% (32) por elementos tangibles.

IV. DISCUSIÓN

La satisfacción del usuario es de vital importancia en los servicios de salud y está relacionado con la calidad de atención que el profesional brinda, así mismo está relacionada con la institución. En la actualidad los usuarios demandan un mejor servicio haciendo que sea sumamente necesario que las entidades prestadoras de salud desarrollen un enfoque orientado a la calidad para así poder diferenciarse entre las otras entidades y generen valor a sus usuarios¹⁸. Por lo que es sumamente importante que este en constante evaluación para así poder satisfacer las expectativas y percepciones de sus usuarios cuando acudan a este servicio y por consiguiente poder brindar una excelente atención y así minimizar cualquier consecuencia que podría presentarse. Así mismo, un usuario satisfecho está dispuesto a colaborar en lo que se requiera en la consulta, facilitar la adherencia al tratamiento y se puede llegar a minimizar costos innecesarios que de esto se deriven. En Perú hay una alta insatisfacción de los pacientes ante los establecimientos de salud debido a que no hay suficiente personal asistencial para la alta demanda de usuarios, la infraestructura de los establecimientos está muy deteriorada por el pasar de los años o es inadecuada, existe una falta de equipos adecuados o hay insuficientes insumos y/o materiales para poder atender a los usuarios, es importante acotar que la valoración de la satisfacción

inicia desde la entrada del usuario al establecimiento hasta su retiro¹⁹. Por otro lado, en Perú se promulgo la Ley N° 29344 “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud” aquí se indica que la atención con calidad es un derecho y debe ser en forma oportuna para toda la población en el territorio nacional²⁰. Es por eso que la presente investigación realizada a las usuarias externas del consultorio de planificación familiar del Hospital Nacional Hipólito Unanue buscó determinar el nivel de satisfacción del servicio brindado por el profesional de salud obstetra. La información obtenida fue netamente brindada por las usuarias del servicio y fue recolectada mediante la aplicación del instrumento SERVQUAL modificado.

En cuanto a la información sociodemográfica de las usuarias, se observó que la edad mínima fue de 18 años, la máxima de 46 años y la media de 30,35; siendo en su mayoría usuarias de entre 20 a 30 años con un 46,2% (48); resultados similares fueron hallados por Vásquez Y¹⁷ que encontró que un 27% de las usuarias tenían entre 25 a 30 años. La mayor parte de las encuestadas tenían educación secundaria con un 54,8% (57), este resultado se asemeja a los hallazgos de Valenzuela G²¹ que encontró en su estudio que el 68,1% de sus encuestados tenían el mismo grado de instrucción. El 95,2% (99) de las usuarias tenía el Seguro Integral de Salud (SIS), lo cual concuerda con los resultados de Torres S y Rojas C¹⁵ quienes hallaron que el 96,7% de usuarios también contaba con el SIS. Por último, poco más de la mitad de las usuarias el 51,9% (54) eran nuevas en el servicio, a diferencia de Geta T et al.²², que encontraron una proporción menor (38,4%). Esta investigación halló que la mayoría de las usuarias tenía entre 20 y 30 años, con un nivel educativo de secundaria completa y cobertura del SIS. Estos resultados reflejan una muestra representativa de la población atendida

en servicios de salud pública en Perú, alineándose con estudios como el de Valenzuela G²¹ al sur de nuestro país. La alta proporción de usuarias nuevas (51,9%) destaca la necesidad de estrategias específicas para este grupo, como orientación inicial y seguimiento personalizado.

Las dimensiones evaluadas fueron cinco: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En cuanto a la dimensión fiabilidad, el presente estudio mostro un mayor porcentaje de usuarias satisfechas con el 87,5% (91) y solo el 12,5% (13) de usuarias estuvieron insatisfechas en cuanto al servicio brindado. Resultados contradictorios mostro el estudio de Vásquez Y¹⁷ en su investigación desarrollada en Cajamarca, quien concluyó que el nivel de satisfacción de las usuarias para esta dimensión fue de 31,8% y que el 68,1% fueron usuarias insatisfechas; este hallazgo difiere con lo encontrado en nuestra investigación. Esto podría deberse a diferencias en la implementación de protocolos de atención y la experiencia del profesional de salud. La fiabilidad es vital importancia para la percepción de calidad, sugiriendo que los esfuerzos en mejorar la precisión y consistencia en la atención están dando frutos, en las instituciones de salud públicas que dan prioridad a ofrecer servicios de calidad.

En la dimensión capacidad de respuesta, se obtuvo que el 68,3% (71) de las usuarias estuvieron satisfechas y el 31,7% (33) insatisfechas. Estos resultados se asemejan a los de Valenzuela G²¹ en donde concluyó que el nivel de satisfacción para esta dimensión fue del 77,5% y para insatisfacción fue del 22,5%. Cabe mencionar que esta es la dimensión en donde hubo mayor porcentaje de insatisfacción. Para la dimensión seguridad, el 98,6% (103) de las usuarias estuvieron satisfechas con el servicio

brindado y solo el 1,5% (1) estuvieron insatisfechas, siendo esta, la dimensión con mayor satisfacción de las usuarias en comparación de las otras dimensiones evaluadas. Sin embargo, para Torres S y Rojas C¹⁵ su investigación le permitió concluir que el 57% de las usuarias estuvieron satisfechas y el 42,5% estuvieron insatisfechas. Los resultados subrayan la necesidad de optimizar los tiempos de espera en admisión y la eficiencia del servicio, aspectos críticos para la percepción de calidad inmediata, considerándolas áreas de mejora urgente.

La dimensión seguridad obtuvo una altísima satisfacción del 98,6%, la mayor entre todas las dimensiones. Este resultado es alentador y muestra la confianza que las usuarias tienen en el profesional de salud. Sin embargo, la insatisfacción en la privacidad (1,5%) sugiere que, a pesar de la confianza en el personal, existen preocupaciones sobre la confidencialidad que deben ser abordadas.

Para la dimensión empatía, se obtuvo que el 97,5% (101) de las usuarias estuvieron satisfechas y el 2,5% (3) estuvieron insatisfechas, contrariamente a lo esperado son los resultados encontrados en la investigación de Vásquez Y¹⁷ donde las usuarias tuvieron respuestas divididas ya que el 51,1% de ellas estuvieron satisfechas y el 48,8% restante mostro estar insatisfecha. La empatía destaca la importancia del trato amable y comprensivo por parte del profesional de salud; hay que destacar que la mayor insatisfacción se relaciona con la comprensión de las explicaciones de este profesional, lo que indica una posible barrera en la comunicación efectiva que debe ser atendida mediante capacitaciones en habilidades comunicativas.

La dimensión de elementos tangibles evaluado mostro que el 69,5% (72) de las usuarias manifestó estar satisfechas con la atención recibida y el 30,5% (32) manifestó su insatisfacción, cifras semejantes fueron encontradas por Torres S y Rojas C¹⁵ en su investigación que concluyó que el 58% de las usuarias estuvieron satisfechas y el 42,2% estuvieron insatisfechas. Las cifras de insatisfacción fueron las más altas entre las dimensiones evaluadas de este estudio; observándose que falta de señalización adecuada y la percepción de insuficiente orientación para llegar al consultorio, resaltan la necesidad de mejoras en la infraestructura y la información visual disponible, lo que hace necesario la necesidad de intervenciones en este aspecto.

Por último, con relación a la satisfacción global del servicio considerando la evaluación de todas las dimensiones, este tuvo como resultado que el 84,3% (88) de las usuarias estuvieron satisfechas y el 15,7% (16) estuvieron insatisfechas; resultados más altos fueron encontrados por Pires P et al.¹² en Mozambique, que concluyó que el 90,9% estuvo satisfecho con el servicio, un 2,8% no opinó y el 6,3% no estuvo satisfecho. En conclusión, el nivel de satisfacción global del 84,3% indica que la mayoría de las usuarias están contentas con el servicio de planificación familiar brindado en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. No obstante, la comparación con estudios como el de Pires P et al., revela oportunidades de mejora. Las diferencias en el nivel de satisfacción pueden deberse a factores socioculturales, la calidad del servicio, y la metodología empleada en la investigación. Abordar las áreas de insatisfacción, especialmente en la señalización y la eficiencia del módulo de admisión, es esencial para mejorar la experiencia de las usuarias y aumentar la satisfacción global. Este estudio subraya la importancia de evaluaciones periódicas y capacitaciones continuas

para el mantenimiento y elevación de los estándares de calidad brindados en los servicios de salud reproductiva.

V. CONCLUSIONES

- La mayoría de las usuarias tiene entre 20 y 30 años, con educación secundaria y cobertura al SIS, siendo nuevas en el servicio.
- Alta satisfacción en fiabilidad (87,5%), destacando la facilidad de obtener citas, aunque la información brindada por el personal de informes acerca de los pasos para la atención en planificación familiar es un área de insatisfacción.
- Capacidad de respuesta presenta un 31,7% de insatisfacción lo cual lo convierte en la dimensión con mayor insatisfacción, relacionado principalmente en la rapidez en el módulo de admisión.
- Seguridad es la dimensión con mayor satisfacción (98,6%), destacando la confianza en el profesional de salud, aunque la privacidad requiere mejoras.
- Alta satisfacción en empatía (97,5%), con mayor insatisfacción en la claridad de las explicaciones del profesional de salud.
- Elementos tangibles muestran un 69,5% de satisfacción, indicando la necesidad de mejor señalización y orientación para la ubicación del consultorio.
- Satisfacción global del servicio es del 84,3%, con un 15,7% de insatisfacción, resaltando áreas clave para mejoras continuas.

VI. RECOMENDACIONES

- En cuanto a lo que corresponde a la dimensión de elementos tangibles, sería importante implementar una señalización adecuada y visible en el consultorio y capacitar al personal para orientar mejor a las usuarias.
- Relacionado a la dimensión capacidad de respuesta, se debe considerar mejorar la eficiencia en el módulo de admisión mediante la optimización de procesos y el aumento del personal durante las horas pico.
- Capacitar al personal regularmente en técnicas de comunicación efectiva y en la importancia de la calidad de atención para mejorar la experiencia de las usuarias.
- Realizar evaluaciones continuas de la satisfacción de las usuarias utilizando el modelo SERVQUAL modificado para identificar áreas de mejora y mantener la calidad del servicio.
- Contar con el recurso humano suficiente para poder dar abasto a la demanda que tiene el consultorio de planificación familiar, así mismo contar con el espacio adecuado considerando la privacidad de la usuaria para así poder brindar una atención de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicación de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered [Internet]. 2012 [citado 22 de abril 2024]; 23(2): 88-95. Disponible de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v23n2/v23n2ao2.pdf>
2. Lazo O, Santivañez Á. Atención de salud con calidad: Desafíos [Internet]. Lima: Colegio Médico del Perú; 2018 [citado 22 de abril 2024]. 210 p. Disponible de: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
3. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Ginebra: OMS; c2023 [citado 22 de abril 2024]. Disponible de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo- Perú. Rev Fac Med Hum [Internet]. 2020 [citado 22 de abril 2024]; 20 (3): 397-403. Disponible de: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

5. George R, Gámez Y, Matos D, González I, Labori R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. Infodir [Internet]. 2022 [citado 23 de abril 2024]; (37): e1112. Disponible de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100013#B3

6. Niño de Guzmán J. Mejorando la Calidad en los Servicios de Salud: Guía de acompañamiento [Internet]. Lima: SINCO Editores; 2005 [citado 23 de abril 2024]. Disponible de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391273/Mejorando_la_calidad_en_los_servicios_de_salud__Gu%C3%ADa_de_acompa%C3%B1amiento20191017-26355-7adfs8.pdf?v=1571312490

7. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Ginebra: OMS; c2023 [citado 23 de abril 2024]. Disponible de: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

8. Garibay Arca P. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020 [tesis de licenciatura en internet]. Perú: Universidad Nacional Federico Villareal, 2020 [citado 23 de abril de 2024]. 50p. Disponible de: <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4439/GARIBAY>

%20ARCA%20P%C3%81NFILO%20DAVID%20-
%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1

9. Organización Mundial de la Salud, ODCE, Banco Mundial. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Internet]. Ginebra; 2020 [citado 23 de abril 2024]. 108 p. Disponible de: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>
10. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. An. Fac med [Internet]. 2005 [citado 27 de abril 2024]; 66 (2): 127- 141. Disponible de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>
11. Villegas M, Navarro L, Escobar B. Satisfacción del usuario en un servicio de planificación familiar como indicador de la calidad. Epistemus [Internet]. 2012 [citado 07 de mayo 2024]; 6(13): 16-20. Disponible de: <https://epistemus.unison.mx/index.php/epistemus/issue/view/Revista%20completa%20epistemus%2013/Rev13>
12. 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 [citado 07 de mayo 2024]; 4(42): 174. Disponible de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36187031/>

13. Kriel Y, Milford C, Cordero JP, Suleman F, Petrus S. S, Smit JA. Quality of care in public sector family planning services in KwaZulu-Natal, South Africa: a qualitative evaluation from community and health care provider perspectives. BMC Health Serv Res [Internet]. 2021 [citado 07 de mayo 2024]; 21: 1-16. Disponible de: <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07247-w>
14. Thongmixay S, Schöneveld T, Vongxay V, Broerse J, Sychareun V, Essink D. Quality of family planning services for women of reproductive age in Lao PDR. Glob Health Action [Internet]. 2020 [citado 07 de mayo 2024]; 13(sup2) Disponible de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32741347/>
15. Torres Condor S, Rojas Camarena C. Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo- julio a diciembre del 2017 [tesis de licenciatura en internet]. Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019 [citado 07 de mayo 2024]. 86p. Disponible de: <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/919/1/TORRES.pdf>
16. Barrientos Reynaga R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar de una posta de Pataz 2022 [tesis de maestría en internet]. Perú: Universidad César Vallejo, 2023 [citado 20 de mayo 2024]. 63p. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/136586/Barrientos_RRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. Vásquez Escobar Y. Calidad de atención y satisfacción en mujeres atendidas en consultorio de planificación familiar Hospital II E Simón Bolívar Cajamarca 2022 [tesis de licenciatura en internet]. Perú: Universidad Nacional de Cajamarca, 2022 [citado 20 de mayo 2024]. 70p. Disponible de: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5272/TESIS%20CALIDAD%20DE%20ATENCION%20.pdf?sequence=5&isAllowed=yhttps://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5272/TESIS%20CALIDAD%20DE%20ATENCION%20.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
18. Chujandama Torres H, Donayre Pérbuli C, Huamani R D, Rojas Sagástegui C. Aplicación del Modelo SERVQUAL para evaluar calidad y satisfacción percibida de los servicios médicos ambulatorios en la red de clínicas privadas Los Álamos [tesis de maestría en Internet]. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2020 [citado 20 de mayo de 2024]. 113p. Disponible de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17981/Modelo%20SERVQUAL-Servicios%20M%c3%a9dicos%20Ambulatorios-DONAYRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Atau Huaman A, Prado Orellana A. Grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Apoyo San Miguel Ayacucho, en tiempos de COVID-19 [tesis de licenciatura en Internet]. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola, 2022 [citado 20 de mayo de 2024]. 49p. Disponible de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8db2f9b3-3727-416c-ac04-885fea16bcc7/content>

20. Hernández Vásquez A, Rojas Roque C, Prado Galbarro FJ, Bendezu Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2019 [citado 20 de mayo 2024]; 36 (4): 620-628. Disponible de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>
21. Valenzuela Cincia G. Calidad del servicio de planificación familiar y satisfacción del usuario externo Puesto de Salud Cerro Prieto – Salas Guadalupe junio 2018 [tesis de maestría en internet]. Perú: Universidad César Vallejo, 2018 [citado 06 de julio 2024]. 72p. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29987/valenzuela_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Geta Hardido T, Toru T, Ataro BA, Saol T. Evaluating quality of contraceptive counseling using SERVQUAL model: A cross-sectional study in southern Ethiopia, 2021. *Women's Health* [Internet]. 2023 [citado 06 de julio 2024];19. Disponible de: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/17455057231185407>

VII. ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO

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

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las expectativas, que se refiere a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa de Planificación Familiar (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la MENOR CALIFICACIÓN y 7 como la MAYOR CALIFICACIÓN .								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de planificación familiar.						
02	E	Que la consulta se realice en el horario programado.						
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.						
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.						
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.						
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.						
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.						
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.						
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida.						
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.						
11	E	Que el profesional de salud le realice un examen y/o evaluación completa por un efecto secundario que motiva su atención.						
12	E	Que el profesional de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la consulta.						
13	E	Que el profesional de salud que la atenderá le inspire confianza.						
14	E	Que el profesional de salud le trate con amabilidad, respeto y paciencia.						
15	E	Que el profesional de salud que la atenderá, muestre interés en solucionar el motivo de consulta.						
16	E	Que usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre el motivo de consulta.						
17	E	Que usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre: insumo, dosis y efectos adversos						
18	E	Que usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.						
19	E	Que los carteles, letreros y flechas del consultorio de planificación familiar sean adecuados para orientar a los pacientes.						
20	E	Que el consultorio de planificación familiar cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.						
21	E	Que el consultorio de planificación familiar cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.						
22	E	Que el consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.						

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refiere a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de Consulta Externa de Planificación Familiar (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere 1 como la MENOR CALIFICACIÓN y 7 como la MAYOR CALIFICACIÓN .									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de planificación familiar?							
02	P	¿La obstetra la atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en caja o en el módulo admisión del SIS fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La entrega o administración de su método anticonceptivo fue rápida?							
10	P	¿Se respeto su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El profesional de salud le brindo información clara acerca de los métodos de planificación familiar?							
12	P	¿El profesional de salud le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar sobre su consulta?							
13	P	¿El profesional de salud que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El profesional de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El profesional de salud que le atendió mostró interés durante la consulta?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre su motivo de consulta?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de salud sobre: insumo, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿El profesional de salud le programo adecuadamente la próxima cita en el carnet?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio de planificación familiar contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿El consultorio contó con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha: / /

Se está trabajando en un estudio de investigación científica que ayudara en la elaboración de una tesis profesional de Obstetricia titulada **“Nivel de satisfacción de las usuarias externas del consultorio de planificación familiar del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024”**. Por eso se le pide cortésmente que conteste unas preguntas con toda sinceridad posible, las respuestas brindadas serán estrictamente confidenciales y anónimas, no hay respuesta correcta o incorrecta, usted es libre de desistir en seguir participando en cualquier momento si siente alguna incomodidad en las preguntas. Se agradece su participación.

Yo _____ doy mi consentimiento para participar en la investigación científica titulada **“Nivel de satisfacción de las usuarias externas del consultorio de planificación familiar del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024”** que es realizado por la Bachiller de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad San Martín de Porres Brenda del Rosario Ramírez Rojas, se me ha explicado el procedimiento a seguir y que mi participación es enteramente voluntaria y será estrictamente confidencial y anónima. Al firmar el presente documento autorizo que se me incluya en esta investigación científica.

Firma del participante

Firma del investigador

ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de satisfacción de las usuarias externas	Será medido a través de un cuestionario estructurado en donde se utiliza el modelo SERVQUAL modificado, que consta de 22 ítems para expectativas y 22 para percepciones. El modelo SERVQUAL determina el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se le brinda a la usuaria a partir de sus expectativas y percepciones.	Fiabilidad	1. Orientación y explicación adecuada sobre pasos o trámites para la atención. 2. Atención en el horario programado. 3. Respeto por el orden de llegada para recibir la atención. 4. Historia clínica disponible para la atención. 5. Citas disponibles y obtención con facilidad.	Nominal
		Capacidad de respuesta	6. Atención en caja o admisión del SIS sea rápida. 7. Atención para toma de análisis de laboratorio sea rápida. 8. Atención para toma de análisis radiológicos sea rápida. 9. Atención en farmacia sea rápida.	
		Seguridad	10. Privacidad durante su atención. 11. Profesional le realice un examen y/o evaluación. 12. Profesional brinde tiempo para contestar dudas o preguntas. 13. Profesional inspire confianza.	
		Empatía	14. Trato con amabilidad, respeto y paciencia. 15. Profesional muestre interés en la consulta. 16. Comprensión de la usuaria a la explicación del profesional sobre el motivo de consulta. 17. Comprensión de la usuaria a la explicación del profesional sobre insumos, dosis y efectos adversos. 18. Comprensión de la usuaria a la explicación del profesional sobre procedimientos o análisis a realizar.	
		Elementos tangibles	19. Buena señalización para orientar al paciente. 20. Consultorio con personal para informar y orientar. 21. Consultorio que cuente con equipos y materiales disponibles para consulta. 22. Consultorio y sala de espera limpia y cómoda.	

ANEXO 4: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ EL INSTRUMENTO



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
Hipólito Unanue

Comité Institucional de
Ética en investigación

Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA N° 114 - 2024 - CIEI - HNHU

A : BRENDA DEL ROSARIO RAMIREZ ROJAS
ASUNTO : Aprobación de Proyecto de Tesis
Referencia : Expediente N° 24 - 023661-001
FECHA : El Agustino, 30 de julio del 2024

Es grato dirigirme a usted, para dar respuesta al documento de referencia donde solicita revisión y aprobación del Proyecto de tesis titulado: "**Nivel de satisfacción de las usuarias externas del consultorio de planificación familiar del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2024**" para optar el título profesional de Licenciada en Obstetricia FOE-EPO-USMP.

El Comité, en sesión virtual del día miércoles 17 de julio del presente año, y según consta en el Libro de actas N° 9, acordó por unanimidad: Aprobar el Proyecto de tesis antes mencionado.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional "Hipólito Unanue"
DRA. ANGÉLICA RIVERA ZURVILCA
C.M.R. 8482
Presidenta del Comité de Ética en Investigación

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junin y Ayacucho"

El Agustino, 02 de agosto de 2024

CARTA N° 166 - 2024-DG-OADI-N° 077 /HNHU

Señorita
BRENDA DEL ROSARIO RAMÍREZ ROJAS
Investigadora Principal
Presente.-

Asunto : Aprobación de Proyecto de Investigación
Referencia : Carta N°114 -2024-CIEI-HNHU - Exp. N° 24-023661-001

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y comunicarle que, a través del documento de la referencia, el Comité Institucional de Ética en Investigación informa que en sesión ordinaria de fecha miércoles 17 de julio del año en curso, según consta en el Libro de Actas N°9, acordó por unanimidad **APROBAR** el Proyecto de Investigación titulado: "**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EXTERNAS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE 2024**".

En este sentido, y visto el expediente presentado, esta Dirección General **AUTORIZA** la ejecución del Proyecto de Investigación, recomendando que el periodo de vigencia de esta aprobación se considera por un año, el mismo que caducará el día 17 de julio del 2025.

Sin otro particular, me despido de usted,

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE

M.C. MOISÉS ENRIQUE TAMBINI ACOSTA
Director General (e)
C.M.P.: 16412



META/RGM/jsm
c.c. OADI-HNHU
c.c. Archivo