

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



TESIS

Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Centro De Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018

Para optar el título profesional de:

Obstetra

Autoras: Bach. María Elena ESTRELLA VARGAS

Bach. Laysem Angela MATIAS ALIAGA

Asesora: Dra. Raquel Flor de María TUMIALAN HILARIO

Cerro de Pasco – Perú – 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



TESIS

**Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería
de planificación familiar en el Centro De Salud Chilca – Huancayo
de julio a diciembre del 2018**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

**Mg. Elsa Lourdes PAITA HUATA
PRESIDENTE**

**Mg. Nelly Adela HILARIO PORRAS
MIEMBRO**

**Obsta. Yolanda COLQUI CABELLO
MIEMBRO**

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a Nuestro Divino Redentor.

Por ser el artífice de nuestro camino. Nuestro Padre Celestial, que nos acompaña y sostiene a pesar de los constantes contratiempos, es quien creó a nuestros padres y a quienes más amamos con el amor más sincero.

RECONOCIMIENTO

A nuestra alma mater que nos dio la bienvenida al mundo, la oportunidad que nos brindó, de una buena y gran preparación.

Agradecemos a nuestros profesores, compañeros, personal administrativo y a toda la universidad que han sido los mediadores de nuestro éxito por siempre agradecidos.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como **objetivo general**: Establecer el grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar del Centro de Salud de Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018. **Metodología**: Es un estudio observacional de nivel aplicativo, prospectivo, descriptivo, transversal. Intervinieron 234 usuarios externos y acompañantes, cuyas edades fueron de 18 y 40 años entre mujeres y varones, tanto nuevos como continuadores. Se aplicó el instrumento de evaluación SERVQUAL (Quality Service) que se utiliza para evaluar la satisfacción del usuario externo el cuestionario estructurado consta de dos espacios, la primera concerniente a los datos generales de los usuarios y la segunda coherente a las percepciones y expectativas del usuario, estableciéndose la satisfacción a través de la diferencia entre percepciones y expectativas. Los resultados se expresan en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad de acuerdo al orden siguiente: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles; se considera como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que se obtuvieron por la diferencia entre las percepciones y las expectativas, y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia entre las percepciones y las expectativas. Para el análisis de datos presentamos tablas y gráficos. **Resultados**: El 70% de la muestra estuvo compuesta por el usuario externo y el 30% por el acompañante, el 32% constituido por varones y el 68% por mujeres, el grado de instrucción preponderante es el nivel secundario con un 53% y 19% por superior técnico. El 56,3% se encuentra “satisfecho”, como también para cada una de las dimensiones: Fiabilidad con un 55,2% “satisfecho”; Capacidad de respuesta con un 53,17% “satisfecho”; Seguridad con un 54,4% “satisfecho”; Empatía con un 58,9% “satisfecho” y Aspectos tangibles con un 59,5% “Satisfecho”. **Conclusiones**: Con un 56,3% el grado de satisfacción de usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar del Centro de Salud de Chilca I-4 de julio a diciembre del 2018 fue Satisfecha.

Palabras clave: Grado de satisfacción, planificación familiar, expectativas, percepciones.

SUMMARY

The present research work has as **general objective**: To establish the degree of satisfaction of users in the family planning counseling office of the Health Center of Chilca - Huancayo from July to December 2018. **Methodology**: It is an observational study of applicative level, prospective, descriptive, transversal. 234 external users and companions participated, whose ages were between 18 and 40 years between women and men, both new and continuing. The SERVQUAL (Quality Service) evaluation instrument was applied, which is used to evaluate the satisfaction of the external user. The structured questionnaire consists of two spaces, the first concerning the general data of the users and the second coherent with the user's perceptions and expectations. , establishing satisfaction through the difference between perceptions and expectations. The results are expressed in percentages for each quality evaluation criterion according to the following order: reliability, responsiveness, security, empathy, tangible aspects; Satisfied users are considered to be positive values (+), which were obtained by the difference between perceptions and expectations, and as dissatisfied users, negative values (-) of the difference between perceptions and expectations. For data analysis we present tables and graphs. **Results**: 70% of the sample was made up of the external user and 30% by the companion, 32% made up of men and 68% of women, the preponderant level of education is the secondary level with 53% and 19 % for technical superior. 56.3% are "satisfied", as well as for each of the dimensions: Reliability with 55.2% "satisfied"; Responsiveness with 53.17% "satisfied"; Security with 54.4% "satisfied"; Empathy with 58.9% "satisfied" and Tangible aspects with 59.5% "Satisfied". **Conclusions**: With 56.3%, the degree of satisfaction of users of the family planning counseling office of the Chilca Health Center I-4 from July to December 2018 was Satisfied.

Keywords: Degree of satisfaction, family planning, expectations, perceptions.

INTRODUCCION

La tesis denominada “GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS EN EL CONSULTORIO DE CONSEJERÍA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL CENTRO DE SALUD CHILCA – HUANCAYO DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2018”. Esta investigación es un aporte en el área de control de calidad, principalmente a través de uno de los factores, como es la satisfacción del usuario como base de una atención adecuada, con respecto a las estrategias de salud reproductiva. La planificación familiar necesita respuestas a muchos agujeros.

La salud sexual y reproductiva afecta el desarrollo personal, la calidad de vida y las oportunidades de las mujeres. Así, su acceso a los servicios de salud sexual y reproductiva y la calidad de la atención juegan un papel fundamental en la prevención, el tratamiento y el empoderamiento de las mujeres. La atención de la salud sexual y reproductiva incluye la mejora de la atención prenatal, del parto, posparto y del recién nacido. Brindar servicios de planificación familiar de calidad, incluidas tecnologías de reproducción asistida. Elimina los abortos inseguros. Lucha contra las enfermedades de transmisión sexual, incluido el VIH, las infecciones del sistema reproductivo, el cáncer de cuello uterino y otras enfermedades ginecológicas. Mejorar la salud sexual (The Lancet, 2007).

El acceso a información accesible y de calidad sobre salud sexual y reproductiva, incluida una amplia gama de métodos ---anticonceptivos, es fundamental para los derechos y el bienestar de mujeres y niñas, hombres, mujeres y niños. El acceso universal a la anticoncepción eficaz garantiza que todos los adultos y adolescentes eviten los efectos adversos para la salud y socioeconómicos del embarazo no deseado y tengan una vida sexual satisfactoria. Las iniciativas mundiales clave, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las Estrategias Globales para la Salud de Mujeres, Niños y Adolescentes, brindan acceso universal a los derechos de las mujeres y

servicios de planificación familiar para niñas y vidas saludables. Buscamos un elemento importante para transmitir.

Sin embargo, mitigar la necesidad insatisfecha de planificación familiar que todavía existe sigue siendo un desafío para las comunidades de atención médica nacionales y mundiales. En muchas situaciones, la calidad del servicio sigue siendo deficiente o no está disponible, pero la prestación de servicios y las limitaciones sociales siguen siendo imperfectas. Los proveedores de planificación familiar forman la columna vertebral de la respuesta del sistema de salud a estos desafíos.

Acceso a servicios voluntarios de salud reproductiva y planificación familiar para todos, incluidas mujeres, hombres, parejas y adolescentes, para promover la salud y el bienestar de las personas y brindar beneficios económicos, ambientales y sociales a las familias y comunidades.

Necesita consejos actualizados, precisos y prácticos para ayudar a su proveedor a brindar servicios, servicios y consejos de planificación familiar de calidad. Desde 2011, la disponibilidad de múltiples métodos anticonceptivos ha aumentado entre diferentes profesionales de la salud que atienden a todas las mujeres y hombres que pueden usar la mayoría de los métodos de manera segura y la mayoría de los métodos proporcionados generalmente no están disponibles. De hecho, la mayoría de los métodos se pueden proporcionar incluso cuando los recursos son limitados.

Recuerde que el objetivo de la planificación familiar es mejorar la salud de las madres, los niños y las familias en general. En Perú, durante la última década, la tasa global de fecundidad (TGF) de Perú ha caído de 3,5 nacimientos por mujer a principios de la década de 1990 a 2,5 en 2014, según datos del Ministerio de salud.

Hablar de la satisfacción de los usuarios durante la última década ha sido de especial interés ya que tiene el impacto en el sector sanitario de generar reacciones significativas

en empresas y organizaciones no lejos de este hecho. Recientemente, se han realizado investigaciones para identificar y definir los componentes clave que conforman la calidad de la atención. Como resultado de esta encuesta, quedó claro que una atención de calidad para los usuarios significa ser tratados como una persona única. Por tanto, no debemos olvidar que cada persona tiene diferentes características psicológicas y es una persona única que vive en diferentes condiciones sociales, culturales y económicas. (1)

Según la Federación Internacional de Planificación Familiar, el éxito de las políticas y programas de planificación familiar depende de la solidez de la cadena de suministro. Esto permite que todas las usuarias elijan entre diferentes métodos anticonceptivos, asegurando que: Puede obtener la píldora en el lugar correcto si la necesita. Son asequibles en términos de anticoncepción y costos de transporte, y están a la altura de los ingresos y los costos de los servicios. El almacenamiento y transporte adecuados de anticonceptivos también es importante para garantizar la calidad y eficacia de los anticonceptivos. (European Commission 2007). (1)

Por todas estas vivencias experimentadas durante el desarrollo de nuestras prácticas profesionales nos planteamos el siguiente problema ¿Cuál es el grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018? Y como objetivo general debemos lograr establecer el grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018. La tesis está constituida por el siguiente esquema: En un primer momento considerado como primera parte: los aspectos teóricos; integrado por: El capítulo I, que incluye el planteamiento del problema, constituido por la identificación y determinación del problema, delimitación de la investigación, problema, objetivos generales y específicos, justificación y limitaciones de la investigación. El capítulo II, lo

conforma el Marco Teórico, formado por los antecedentes, bases teóricas-científicas, definición de términos básicos y variables. El Capítulo III, integrado por Métodos y técnicas de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, los métodos, técnicas e instrumentos, procesamiento de datos, selección y validación de los instrumentos y orientación ética. En un segundo momento considerado como segunda parte, el trabajo de campo integrado por; el capítulo IV, resultados y discusión, tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, resultados: tablas, gráficos y discusión de resultados de investigación y finalmente conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Las autoras

INDICE

| | |
|--|-----|
| DEDICATORIA | I |
| RECONOCIMIENTO..... | II |
| RESUMEN..... | III |
| INTRODUCCION | V |
| INDICE | IX |
| CAPITULO I..... | 1 |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 1 |
| 1.1. Identificación y determinación del problema:..... | 1 |
| 1.2 Delimitación de la investigación | 4 |
| 1.3 Formulación del problema..... | 4 |
| 1.3.1. Problema General: | 4 |
| 1.3.2. Problemas Específicos: | 5 |
| 1.4 Formulación de Objetivos..... | 5 |
| 1.4.1 Objetivo General: | 5 |
| 1.5. Justificación de la investigación: | 6 |
| 1.6 Limitaciones de la investigación | 7 |
| CAPÍTULO II..... | 8 |
| MARCO TEÓRICO | 8 |
| 2.1. Antecedentes del estudio..... | 8 |
| 2.2. Bases teóricas – científicas..... | 15 |
| 2.3. Definición de términos básicos: | 23 |

| | |
|---|----|
| 2.4. Identificación de Variables: | 24 |
| 2.5. Definición operacional de variables e indicadores..... | 25 |
| CAPÍTULO III | 27 |
| METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN | 27 |
| 3.1. Tipo de investigación: | 27 |
| 3.2. Métodos de investigación: | 27 |
| 3.3. Diseño de investigación: | 28 |
| 3.4. Población y muestra: | 28 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:..... | 31 |
| 3.6 Técnica de procesamiento y análisis de datos:..... | 33 |
| 3.7. Tratamiento estadístico..... | 35 |
| 3.8 Validación, confiabilidad y Selección de los instrumentos de investigación: . | 36 |
| 3.9. Orientación ética:..... | 36 |
| CAPITULO IV | 38 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 38 |
| 4.1. Descripción del trabajo de campo:..... | 38 |
| 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados..... | 38 |
| 4.3. Discusión de resultados..... | 57 |
| CONCLUSIONES | 1 |
| RECOMENDACIONES | 4 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 5 |
| ANEXOS..... | 9 |

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema:

Desde mediados de la década de 1990, los gobiernos, las organizaciones humanitarias y las organizaciones internacionales han aumentado los servicios a las niñas y niños adolescentes limitados por la guerra y los desastres naturales. En los países de emergencia, más de 500 mujeres y niñas mueren todos los días durante el embarazo y el parto debido a la falta de parteras capacitadas, la cirugía obstétrica de emergencia y el aborto inseguro (UNFPA, 2018b)). En nuestro país, la tasa de mortalidad materna es de 93 por 100.000 nacidos vivos (ENDES2010). Según la Organización Mundial de la Salud, Perú ha alcanzado una tasa de mortalidad materna de 68 por cada 100.000 nacidos vivos. Después de lograr una reducción del 72 por ciento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, la tasa es de 66,3 por cada 100.000 nacimientos. (2)

Estas cifras también son alarmantes, ya que se relacionan con variables geográficas y socioeconómicas, el acceso a los servicios médicos y si la mortalidad materna en el Perú podría disminuir con respecto al 2000. Representa una disminución significativa, pero aún existen bastantes distancias decrecientes.

La planificación familiar es una de las principales formas de salvar la vida de las madres y los bebés (OMS 2012), y si las mujeres reciben el apoyo de sus parejas y usan anticonceptivos para planificar adecuadamente a sus familias, si funciona, quedar embarazadas es lo que quieren hacer. reducir al retrasar la anticoncepción hasta que la vida de la mujer esté en riesgo y las condiciones sanitarias, financieras y educativas para planificar un embarazo. La mortalidad materna también es baja en los países de baja tasa de natalidad y, debido a la percepción del riesgo acumulativo que se produce en la vida reproductiva, la mortalidad aumenta a medida que aumentan las tasas de natalidad. En nuestro país se ha impulsado la planificación familiar en los últimos dos años, asegurando métodos anticonceptivos adecuados, ayudando a las usuarias a elegir libremente el método que necesitan y comprender la realidad. Cabe señalar que suspender la planificación familiar también puede poner en peligro la vida. Las mujeres sexualmente activas que no tienen acceso a anticonceptivos debido a la falta de servicios o atención inadecuada corren el riesgo de embarazos no deseados y enfermedades de transmisión sexual como el VIH. Muchas mujeres embarazadas experimentan abortos inseguros, que son las principales causas de muerte y discapacidad maternas.

Los profesionales de la salud sexual y reproductiva tienen la responsabilidad de brindar un cuidado de calidad, tienen derecho a beneficiarse de los servicios de sus usuarios y son responsables de establecer estrategias que permitan una evaluación continua de los plazos de prestación de su atención médica. Y un

sistema de valores práctico.

Además de los bajos niveles de recursos, una de las principales razones de la mala calidad del servicio es la falta de responsabilidad y capacidad de respuesta a los usuarios del servicio. Los sistemas de gestión de información de salud más potentes, junto con los esfuerzos para registrar y analizar sistemáticamente toda la mortalidad materna para identificar brechas en la atención, garantizan que los países monitoreen el progreso y los servicios lleguen a demoras antes. La adopción de normas mínimas y procedimientos de denuncia refleja una tendencia positiva. Cuando se privatiza la atención médica, las regulaciones deben reflejar estos estándares y requerir que los proveedores privados respeten la salud sexual y reproductiva y los derechos de todos los usuarios.

La elección de los anticonceptivos depende en parte de la eficacia de los anticonceptivos para prevenir embarazos no deseados. Por lo tanto, algunos métodos se basan no solo en la protección que brinda el método en sí, sino también en su uso preciso y consistente. El uso correcto y constante depende en gran medida de una variedad de factores, que incluyen la edad, los ingresos, el deseo de prevenir o retrasar el embarazo y la cultura del usuario. La mayoría de los métodos que dependen de que todos los utilicen de forma correcta y coherente son eficaces. La mayoría de hombres y mujeres tienden a convertirse en usuarios más eficientes a medida que adquieren más experiencia con el método. En nuestro país, la investigación sobre calidad de servicio se inició en la década de los 90, pero posteriormente se inició la investigación sobre salud reproductiva. En 1992, un informe de la Encuesta de Disponibilidad de Servicios de Planificación Familiar (EDISPERU 1992) que el 80% mostró la satisfacción del usuario. Es importante que un centro de atención médica enfatice que el público es responsable de la atención brindada. Por tanto, los profesionales sanitarios son responsables de la

atención que prestan. El servidor de salud es un derecho de usuario y debe poder responder a las preguntas de los usuarios sobre acciones y decisiones de salud. Por esta razón Salinas C, Laguna J, Mendoza M. (199) expresaron: “Los usuarios se benefician de un ambiente educado y confortable, tiempos de espera reducidos, privacidad, información médica integral, personal calificado, diagnóstico y tratamiento efectivo. No puedo esperar. (3)

Por las razones anteriores, las instalaciones médicas son trascendentes, deben realizar una evaluación de la calidad del servicio más allá de las expectativas de los usuarios y servidores médicos a través de herramientas de evaluación que puedan establecer diagnósticos reales. Los problemas o limitaciones de este.

Buscamos materiales de referencia sobre la satisfacción del usuario en una consulta de planificación familiar en el Centro de Salud de Chilca, pero no encontramos consideramos que el presente trabajo sobre el estudio de satisfacción y evaluación de la calidad de la atención que finalmente recibe, permitirá a los profesionales de la salud y a los administradores definir claramente las necesidades de los pacientes. Proporcionando a las personas un servicio completo.

1.2 Delimitación de la investigación

El presente estudio de investigación se desarrolló en el Centro de Salud de Chilca I-4 perteneciente al ministerio de salud estuvo delimitada al ámbito distrital de Chilca - Huancayo y por lo tanto tuvo inferencia local.

1.3 Formulación del problema

1.3.1. Problema General:

¿Cuál es el grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a

diciembre del 2018?

1.3.2. Problemas Específicos:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de fiabilidad en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de seguridad en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de empatía en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018?

1.4 Formulación de Objetivos

1.4.1 Objetivo General:

Establecer el nivel de satisfacción de usuarias en el consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de fiabilidad en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud

Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018.

- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de seguridad en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de empatía en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018.

1.5. Justificación de la investigación:

En los últimos años, se han desarrollado muchos esfuerzos y muchas iniciativas para medir la calidad midiendo la satisfacción del usuario externo. Debido a la alta necesidad de apoyo en los entornos sanitarios, el creciente descontento de los usuarios del sistema sanitario ha llevado a metodologías alternativas en cuestionarios sencillos y de fácil aplicación, que muestra y produce los resultados del proceso de toma de decisiones. El proceso de mejora continua de la calidad de la atención requiere aun de mayor exploración.

La evaluación de la calidad del servicio desde la percepción de los usuarios externos se ha vuelto cada vez más común, y es posible obtener un conjunto de conceptos y actitudes relacionados con el servicio recibido de los beneficiarios, lo que beneficia a los proveedores, los cuidados y los usuarios. Como resultado, los centros de salud deben brindar una atención de calidad para crear un alto nivel de

satisfacción. Esto es para indicar que el establecimiento médico ha estado funcionando normalmente durante un largo período de tiempo.

La Organización Mundial de la Salud (2003) informa que la salud mundial se ha deteriorado durante los últimos 50 años, lo que ha provocado un aumento de las desigualdades en salud en todo el mundo. Debe evaluar la satisfacción del usuario con los servicios médicos. Por lo tanto, estos datos le permiten integrar estrategias de control de calidad adecuadas en sus sistemas. El control de calidad es un desafío para todos los sistemas de salud. Incluso con un sistema de salud bien desarrollado y con los recursos adecuados, hay signos crecientes de preocupación por la calidad de la atención brindada, ya que los resultados no son completamente satisfactorios ni confiables.

Un estudio realizado en el consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo no encontró estudios sobre este tema. Por lo tanto, creemos que nuestra investigación ayudará a mejorar la calidad de la atención y servirá como base para futuras investigaciones para mejorar la calidad de la atención obstétrica en los servicios de salud.

1.6 Limitaciones de la investigación

No se encontró limitación alguna para efectuar la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Internacionales

Mattioli, (Argentina 2011) realizó la investigación: Calidad de atención en salud sexual y reproductiva desde una perspectiva de género y derechos. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: El tema del tratado es la fase de evaluación de políticas públicas, cuya importancia es brindar insumos para decidir y contribuir con la mejora basada en el aprendizaje. Además, podrá saber si la calidad de la atención, que es uno de los componentes de su derecho a la salud, está garantizada en el centro y servicio de salud. El propósito es conocer y explicar a los usuarios de los servicios de salud reproductiva y adolescente del Hospital Argerich y la evaluación

de la calidad de la atención sexual y reproductiva en la comunidad de salud y sus programas, sexo y derechos. La herramienta de medición es una encuesta estructurada que se aplica al final del servicio. El propósito de este tratado es brindar herramientas prácticas y recursos primarios para contribuir a la reflexión sobre la evaluación de las políticas públicas, en particular en materia de derechos humanos y salud sexual y reproductiva. La estandarización y sistematización de las mediciones proporciona a los profesionales y tomadores de decisiones información válida, continua y confiable. (4)

Álvarez, (Nicaragua 2014) realizó la investigación: Nivel de satisfacción acerca de los servicios de atención Gineco Obstétrica en usuarias mayores de 19 Años, Choluteca, Honduras, 2014. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: Los principales resultados son los siguientes: Insatisfacción con el servicio recibido en 51,8% (98/189). El puntaje <36.0 se asoció a negarse a regresar al centro de salud por insatisfacción ($p = 0.000$; RR: 5.19; IC 95%: 2.64-10.2); es el siguiente. Accesibilidad, tiempo, organización de los empleados y tiempo dedicado a su presencia con la infraestructura adecuada, 58,2% (110/189). Las visitas al centro de salud de la comunidad se correlacionaron con la insatisfacción (y la puntuación; <39.0) (RR: 1,67; IC 95%: 1,20-2,32). En conclusión, encontraron que, para mejorar la organización y la calidad de los servicios, es necesario realizar inversiones para mejorar la calidad de la atención para quienes utilizan estos servicios ginecológicos y obstétricos. (5)

Moura Y Silva (Brasil 2006) realizó la investigación: Evaluar la calidad de la asistencia en planificación familiar con base en las opiniones de los usuarios de seguros médicos familiares. Los métodos de estudio de evaluación realizados fueron datos recolectados en ocho municipios a través de entrevistas con 50 usuarios y visitas de campo. Los resultados se clasificaron utilizando el marco conceptual de Bruce y las técnicas de análisis categórico. Resultados: La calidad de la atención de planificación familiar está determinada por: Referencias / información a los clientes, incluidos los cónyuges. Divulgar; Suministro regular de anticonceptivos; Fácil acceso. Atención cordial; Asistencia diferenciada para mujeres en riesgo de parto. Conclusión: Escuchar al cliente es la base para evaluar la calidad de la atención de planificación familiar con un enfoque en las necesidades del usuario. (6)

2.1.2. Nacionales

Enrique, (Lima Perú 2017) realizó la investigación: Satisfacción de la calidad de las pacientes que acuden al consultorio de Planificación Familiar del Hospital María Auxiliadora, octubre – diciembre, 2016. El estudio descriptivo y prospectivo transversal. Incluyó a todas las pacientes que visitaron el consultorio de Planificación Familiar del Hospital María Auxiliadora entre octubre y diciembre de 2016. Este resultado mostró que 357 mujeres asistieron al consultorio de planificación familiar para el estudio. Resultados: la mediana de edad del 29, 2% procedía de San Juan de Miraflores, el 75, % vivían juntos y el 86,8% asistía a la escuela

secundaria. Encontramos que el 89% estaba satisfecho con la atención del obstetra y el 11% no estaba satisfecho. Conclusión: Las características sociodemográficas de los pacientes que acuden al consultorio de planificación familiar con una edad promedio de 29 años, estudios secundarios, principalmente del distrito de San Juan de Miraflores, conviviente. La satisfacción del paciente es buena en los cinco aspectos de la atención. (7)

Cayro, (Lima Perú 2017) realizó la investigación: Establece el grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal durante los meses de mayo a junio de 2016. Participaron 355 usuarias entre 18 y 51 años. Se aplicó un cuestionario estructurado dividido en dos partes. El primero está relacionado con las expectativas del usuario y el segundo se centra en la percepción del usuario. La satisfacción se mide por la diferencia entre percepción y expectativa. Realizar análisis exploratorio de variables utilizando frecuencias y porcentajes de variables cualitativas. Se obtuvieron los siguientes resultados: 54,08% encuestados de 20 a 29 años, educación secundaria superior (53,24%), tareas del hogar (52,10%), convivencia con ciudadanos (64,50%), ciudad natal Lima (64,50) % y el número de hijos de 1 a 2 años (68,70%). La satisfacción del usuario es "muy satisfecho" con un 79,10%, como es el caso de cada dimensión. Fiabilidad, "muy satisfecho" 80,10%. Satisfecho, "satisfecho" 75,70%, de hecho, "muy satisfecho" 80,00%. Empatía, "muy satisfecho" 80,30%, aspectos específicos, "muy satisfecho" 79,10%. Concluyó la satisfacción en la Sala de Asesoramiento en

Planificación Familiar del Instituto Nacional de Obstetricia y Ginecología-período perinatal fue 79,10%, "muy satisfecho". (8)

Santibañez, (Cañete 2017) realizó la investigación: Calidad de Atención del Servicio de Planificación Familiar para las usuarias en el Hospital Rezola – Cañete. 2017. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: Solo el 67,7% de los usuarios dijo que la calidad de la atención era buena, el 25,5% dijo que la calidad de la atención era regular y solo el 6,8% dijo que la calidad general de la atención era mala. En seguridad 51,5% los usuarios dicen que la calidad de la atención es buena. En cuanto al nivel de calidad de la empatía, el 62,7% buena y el 30,4% los usuarios lo calificaron de regular. Finalmente, aspectos tangibles el 47,8% y 45.4 buena. En conclusión, el nivel de calidad de la atención en el servicio de planificación familiar del Hospital Rezola fue calificado como bueno con 67,7 % de usuarios. (9)

Gamarra, (Lima Perú 2017) realizó la investigación: Identificar la percepción de la consejería de planificación familiar en usuarias atendidas en el centro de salud San Sebastián durante el periodo de febrero en el año 2017. Se trata de un estudio observacional, transversal y descriptivo con enfoque cuantitativo. De los 319 usuarios del servicio de planificación familiar, 188 fueron muestreados y recibieron un cuestionario de acuerdo con el Servicio de Consejería y Orientación y el Manual Revisado de Salud Sexual y Reproductiva. Se realizó un análisis exploratorio utilizando la tendencia central y la varianza (media y desviación estándar) de las variables cuantitativas, así como medidas de

frecuencia, tasa y porcentaje absoluto de las variables categóricas. La percepción de los consultorios de planificación por parte de los usuarios es buena para el 81% y adecuada para el 19%. Las afirmaciones anteriores sobre la confiabilidad son buenas al 50,8%, regular en 44.4% y mala en 4.8%, en capacidad de respuesta fue buena en 60.3%, regular en 38.1 y mala 1.6%, en seguridad buena 63.5%, en 33.3% y mala en 3,2%, en empatía buena con 84.1% y regular en 15.9%. Concluyendo en que los usuarios del centro médico de San Sebastián en febrero de 2017 la percepción que tenían era buena en un 81%. (10)

Condori y Ñañez (Huancavelica 2014) realizaron la investigación: Calidad de atención en planificación familiar a usuarias del Centro de Salud Santa Ana, 2013. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: En contraste con la mala calidad de la atención de planificación familiar. Este estudio es sustantivo, descripción y deductivo. Encuestamos a 236 usuarios de planificación familiar encontrados en el Centro Médico Santa Ana para evaluar la dimensión interpersonal, una guía de observación para la dimensión técnica y lista de cotejo para infraestructura. Los resultados más relevantes fueron 79% usuarios eran jóvenes, 58% completaron la educación secundaria y 62% convivientes. La buena calidad se considera infraestructura interpersonal (96%) y técnica (98%) y mala (100%). En general, la buena calidad fue del 94%, no hubo diferencia cualitativa por grupo de edad o historial de matrimonio, y los usuarios de la escuela secundaria calificaron la mala calidad como 53%. Se puede concluir que los sujetos de planificación

familiar son principalmente adultos que han terminado el bachillerato y conviven. La calidad de la atención generalmente se considera buena en términos de aspectos técnicos y personales, pero no buena en términos de infraestructura. La calidad de la atención depende del nivel de educación, cuanto mayor es el nivel de educación, peor es la calidad. La calidad de la atención de planificación familiar probablemente no sea mala ($p > 0,05$). (11)

2.1.3 Locales

Torres y Rojas (Huancayo 2017) realizó la investigación: Establecer el 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. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: De los 371 participantes, el 53,09% eran usuarios, el 46,91% acompañantes, el 39,09% hombres y el 60,91% mujeres. Fue del 52,29% con nivel secundario y 18,59% de técnico superior. La satisfacción del usuario es del 57,1%, que es "satisfecho", y lo mismo ocurre con cada dimensión. Fiabilidad, "satisfacción" 56,2%, capacidad de respuesta con 57,7%; seguridad, 57,5%; empatía, 56,6%, aspecto tangible 57,7%. Conclusión: el nivel de satisfacción con un 57,1% fue satisfecho. (12)

2.2. Bases teóricas – científicas

Salud Reproductiva: El estado de bienestar físico, mental y social no se limita a la ausencia de enfermedad o dolencia en todos los aspectos del sistema reproductivo, sus funciones y procesos. Por lo tanto, la salud reproductiva significa que las personas pueden llevar una vida sexual segura y satisfactoria, son fértiles y tienen la libertad de decidir cuándo y con qué frecuencia. Implícito en esta última condición está el derecho de hombres y mujeres a ser informados sobre los métodos anticonceptivos seguros y aceptables y que les den acceso a otras medidas de planificación familiar. El conocimiento le brinda a la pareja la mejor oportunidad para mantener a sus bebés sanos, con el derecho a acceder a los servicios médicos adecuados para que una mujer quede embarazada y dé a luz de manera segura.

Atención De La Salud Reproductiva: conjunto de métodos, tecnologías y servicios que contribuyen a la salud y el bienestar reproductivos. También incluye asesoramiento y tratamiento para enfermedades de transmisión sexual y enfermedades de transmisión sexual, así como salud sexual para desarrollar vidas y relaciones.

Planificación Familiar: cumulo de actividades dirigida a mujeres y hombres en edad fértil, que incluye información, educación, derivación / asesoramiento, prescripción y suministro de anticonceptivos para ejercer el derecho de las personas o parejas a tomar decisiones libres y responsables. Actividades, procedimientos, intervenciones como la cantidad y la distancia entre ellos.

Consultorio De Planificación Familiar: una unidad de asesoramiento para pacientes ambulatorios en instalaciones médicas que se enfoca en los protocolos de anticoncepción y brinda atención relacionada con la salud reproductiva y reproductiva Sexo de hombres y mujeres.

Orientación/Consejería: Un proceso de comunicación interpersonal que proporciona a las personas o parejas la información que necesitan para tomar decisiones voluntarias, informadas y satisfactorias. Apoyamos en el análisis y la búsqueda de soluciones a problemas de salud.

El siguiente modelo de cinco pasos para brindar asistencia de asesoramiento para la planificación familiar: Paso 1: Establezca una relación sincera. paso 2: identificar las necesidades del usuario. Tercer paso: satisfacer las necesidades del usuario. Cuarto paso: comprobar la comprensión del usuario. Paso 5: Mantenga una relación sincera.

Directrices de Consejería: A continuación, se deben proporcionar instrucciones / consejos diferenciados en planificación familiar: La usuaria necesita anticoncepción permanente. Las usuarias tienen limitaciones físicas o mentales que pueden afectar la toma de decisiones. Mujeres posparto o postaborto. Analfabeto para garantizar la toma de decisiones informada. Personas que sufren violencia sexual. Personas con VIH / SIDA. Personas con antecedentes de cánceres que afectan a las hormonas sexuales: cáncer de mama, cáncer de endometrio, cáncer de hígado. Personas con enfermedad sistémica grave: hígado o diabetes (de cualquier tipo). Procesos tromboembólicos activos o su historia. adolescentes.

La atención en planificación familiar. Los servicios integrales de planificación familiar, que incluyen antecedentes médicos, referencias / consultas, métodos anticonceptivos y anticoncepción de emergencia, se brindan de forma gratuita en todos los establecimientos de salud pública de todo el país. Se ven así:

• **Temporales:** 1) *Método de abstinencia regular:* a. Ritmo o "regla" o calendario. b. moco cervical o Billings. C. método del collar. 2) *Método exclusivo de lactancia materna y amenorrea (MELA).* 3) *Método de barrera:* a. condones femeninos o preservativos femeninos b. Condón masculino o preservativo masculino 4) *Métodos hormonales:* a. Hormonas combinados: • Oral etinilestradiol levonorgestrel 30 mcg 150 mcg. Tab. 21 y 7 comprimidos de sulfato de hierro. • Inyecciones mensuales Cipionato de estradiol Acetato de medroxiprogesterona 5 mg 25 mg. INY. o enantato de Noretisterona 50 mg valerato de estradiol 5 mg amp X 1 ml b. Hormona progestina: • Inyectable de depósito acetato de medroxiprogesterona 150 mg / ml. INY. 1mL • Implante de 68 mg de etonogestrel. 5) *Dispositivo intrauterino Cu 380 A* • **Definitivos:** 1) Anticoncepción quirúrgica voluntaria femenina Bloqueo tubárico bilateral (BTB). 2) Anticoncepción quirúrgica voluntaria para hombres con vasectomía. • **Anticoncepción de emergencia** 1) Levonorgestrel 1,5 mg (equivalente a 1 comprimido de 1,5 mg o 2 comprimidos de 0,75 mg) 2) Combinación: método Yuzpe Etinilestradiol levonorgestrel 30 mcg 150 mcg. 8 TAB. Las píldoras anticonceptivas de emergencia se pueden usar durante relaciones sexuales sin protección, violación, abuso de anticonceptivos o ruptura de un condón. Debe usarse dentro de los 3 días posteriores a la relación sexual sin protección. (2)

Prestación del servicio y niveles de atención: Las actividades y prestación del servicio del programa de planificación familiar se efectúan, de acuerdo a como corresponde, en todos los establecimientos de salud y diferentes niveles de atención del Sistema de Salud. • Desde el nivel I hasta el nivel III2 además del consultorio externo de planificación familiar, se brinda el servicio en el área de internamiento o la Unidad Productora de Servicios de Salud (UPSS) de hospitalización de pacientes posaborto y puerperio. • Desde el nivel II1 hasta el nivel III2 además del consultorio externo de planificación familiar y hospitalización se brinda el servicio de Anticoncepción Quirúrgica Voluntaria (AQV). en la Unidad Productora de Servicios de Salud (UPSS) Centro Quirúrgico. (13) • En los FON Esenciales y FON Intensivas, se habilita un consultorio para orientación/ consejería en salud sexual y reproductiva según demanda de atención del establecimiento de salud. (2)

Calidad de la atención. – Desde una perspectiva técnica y humana, las instalaciones médicas y los servicios de apoyo médico intervienen en el proceso de atención para lograr el efecto deseado tanto para el proveedor como para el usuario en términos de seguridad, efectividad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (14)

Gestión de la calidad. - Es un componente de la gestión organizacional que define e implementa políticas, objetivos y responsabilidades de calidad dentro de un sistema de gestión de la calidad y se implementa a través de la planificación, asegurando y mejorando el progreso de la calidad. (14)

Satisfacción del usuario. - Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios nos remite necesariamente al tema de la

evaluación. Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios afines con la valoración de recopilaciones, área largamente tratado desde entonces. La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década (1970), y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales de esa década, White (1978) destaca ya la notabilidad de la satisfacción, pues marca como proyecto fundamental de la evaluación. Y focaliza su visión para el logro de este objetivo para el cual considera necesario: extender el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades. Como observamos considera preponderante y le da el lugar al sujeto en el proceso de la evaluación. A pesar de la trascendencia de la satisfacción de usuarios, se han realizado pocos trabajos, sobre este fenómeno. En una búsqueda hecha en bases de datos internacionales sobre estudios de usuarios en general, se encontró que existían escasos registros relacionados con la satisfacción, que la producción de trabajos sobre este tópico empieza en la década de los ochenta, y se ha ido incrementando lentamente hasta la fecha, lo que nos lleva a establecer que la satisfacción de usuarios ha sido poco atendida. El mismo patrón se ha seguido a nivel de América Latina, en esta región, se han hecho estudios especialmente, para identificar las carencias de datos sobre los estudios de satisfacción que empiezan a partir de 1980. (Hernández Salazar, 2008)

Proceso continuo del mejoramiento de la calidad (PMC): un enfoque cíclico estructurado para mejorar los sistemas y procesos de una organización o programa. El PMC es responsable de identificar áreas de

oportunidad de mejora, definir los problemas identificados en esa área, integrar una serie de actividades (procesos) que se desarrollan en esa área, identificar resultados, esperar procesos y hacerlos realidad. Del mismo modo, la selección de pasos específicos para investigar, recopilar, analizar datos de proceso, aplicar acciones correctivas y validar el resultado de las acciones declaradas. PMC se basa en un enfoque de equipo y requiere el desarrollo de un equipo de personal de diferentes áreas y niveles funcionales de la organización. PMC enfatiza un proceso de mejora continua que requiere esfuerzos a largo plazo y un trabajo en equipo efectivo, ya que asume que cualquier sistema se puede mejorar constantemente. (15)

Sistema de información: conjunto de pasos ordenados que permiten la recolección, registro y análisis de datos sobre las actividades de una organización o programa para la planificación, seguimiento y evaluación de toda la organización con el fin de tomar las decisiones adecuadas. Sistemas de máximos y mínimos: sistemas eficaces utilizados para mantener una cantidad suficiente de anticonceptivos disponibles. Los niveles de stock mínimo y máximo se calculan para garantizar que el programa no se quede sin stock y al mismo tiempo no tenga más stock del necesario. Los niveles mínimo y máximo se muestran en función de un número específico de meses de inventario. (15)

Usuario/a: Personas que utilizan anticonceptivos temporales o que han utilizado alguno de los métodos anticonceptivos permanentes.

Delimitación conceptual de la satisfacción de usuarios. - Su origen es más difícil que identificar, e incluso algunos autores (Shi; Holahan y Jurkat, 2004; Vogt, 2004; Griffiths, Johnson y Hartley, 2007) carecen de

un marco teórico para la satisfacción del usuario. Las siguientes secciones proporcionan algunas definiciones.

- Una condición que el usuario experimenta en su cabeza, que puede ser una reacción intelectual y emocional.
- El estado mental representa una combinación de las respuestas físicas y emocionales del usuario a situaciones de búsqueda de información.
- Realización de necesidades o deseos. Logra la meta deseada.

A partir de todas estas ideas se puede crear un concepto. Información, la satisfacción del usuario es el estado mental del usuario que encarna las respuestas intelectuales, físicas y emocionales del usuario. Tiene como objetivo satisfacer las necesidades y deseos de información. Esta condición es siempre una decisión constructiva y evaluativa, porque los objetivos y expectativas se comparan con los resultados obtenidos. La satisfacción cubre tres áreas principales. Búsqueda de información y funcionamiento del sistema de búsqueda. Fuentes obtenidas y servicios. Estos dominios son consistentes con la base ontológica de este dominio. Los recursos de información como elemento básico para satisfacer las necesidades de los usuarios. Aclare los servicios de acceso, como los sistemas y operaciones de recuperación de información y recuperación de bibliotecas, para facilitar esta solución. Desafortunadamente, la mayoría de los estudios de satisfacción del usuario tienen como objetivo medir el desempeño de la información y los sistemas de recuperación y recuperación de recursos, no los servicios. Los medios más utilizados son la idoneidad y la integridad, excluyendo factores como el estilo y diseño de la interfaz, la capacidad de gestión del sistema, la utilidad de la información y el servicio completo de la unidad de información. Un término que siempre parece estar asociado a la satisfacción es la calidad en general y, más

concretamente, la calidad del servicio. Primero, dependiendo de la calidad del servicio, que no es necesariamente generalizado, o las expectativas de los clientes, usuarios o el público (Nejati y Nejati), el servicio o producto puede considerarse adecuado para el propósito o uso planeado. 2008, pág. 571- 572). El segundo se define como la diferencia entre las expectativas del usuario de la biblioteca y la percepción del servicio recibido. Las necesidades de cada usuario deben satisfacerse de forma precisa, completa y rápida. Destaca que la calidad debe corresponder a los requerimientos o necesidades del cliente (Nejati y Nejati, 2008, p. 57) y por tanto a su relación con la satisfacción del usuario. (16)

Nivel de satisfacción.

Satisfacción, comportamiento y eficacia de satisfacer o satisfacerse las necesidades de las personas. Este es el nivel de felicidad que una mujer embarazada desea alcanzar al lograr sus necesidades primarias después de ser atendida por su profesional de la salud. (17)

- Satisfecha.
- Poco satisfecha.
- Insatisfecha.

Expectativa del Usuario. - Defina qué esperan los usuarios de los servicios prestados por el centro sanitario. Esta expectativa se forma principalmente a partir de experiencias pasadas, su necesidad consciente, la boca a boca y la información externa. A partir de ahí, la retroalimentación puede llegar al sistema cuando el usuario lo elija. (15)

Percepción del Usuario. - Cómo perciben los usuarios que la organización cumple con la atención médica brindada. (15)

Fiabilidad. - Capacidad para cumplir con éxito con los servicios prestados.

Capacidad de Respuesta. - Estamos listos para atender a nuestros usuarios, brindar un servicio rápido y oportuno y responder a las consultas dentro de un plazo aceptable con comentarios de calidad. (15)

Seguridad. - Una evaluación de credibilidad se crea mediante la actitud de un proveedor de atención médica, que demuestra conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades de comunicación y la capacidad de infundir confianza. (15)

Empatía. - Es la capacidad de una persona en el lugar de otra para comprender las necesidades de los demás y responder de manera adecuada. (15)

Aspectos Tangibles. - Estos son los aspectos físicos que el usuario percibe sobre la estructura. Se refieren a instalaciones, equipos, personal, equipos de comunicación, limpieza, comodidades y aspectos físicos. (15)

2.3. Definición de términos básicos:

Nivel de satisfacción: Satisfacción, comportamiento y eficacia de satisfacer o satisfacerse las necesidades de las personas. Satisfecha. Poco satisfecha. Insatisfecha (17)

Planificación Familiar: Los servicios integrales de planificación familiar, que incluyen antecedentes médicos, referencias / consultas, métodos anticonceptivos y anticoncepción de emergencia, se brindan de forma gratuita en todos los establecimientos de salud pública de todo el país

Consejería en Planificación Familiar: Un proceso de comunicación interpersonal que proporciona la información que un individuo o una pareja necesita para tomar decisiones voluntarias, informadas y satisfactorias. Además, brindamos apoyo en el análisis y la búsqueda de soluciones a los problemas de salud.

Consultorio de Planificación Familiar: El consultorio es parte de una unidad para pacientes ambulatorios en instalaciones médicas que se enfoca en la ley de anticoncepción y brinda atención relacionada con la salud sexual y reproductiva de hombres y mujeres.

Orientación/Consejería: Un proceso de comunicación interpersonal que proporciona a las personas o parejas la información que necesitan para tomar decisiones espontáneas, informadas y satisfactorias y les ayuda a analizar problemas de salud y encontrar una solución.

2.4. Identificación de Variables:

Variable:

Grado de satisfacción de usuarias atendidas en el consultorio de consejería de Planificación Familiar.

Dimensiones:

- Dimensión Fiabilidad: Capacidad para realizar con éxito los servicios prestados.

- Dimensión Capacidad de respuesta: disposición para atender a los usuarios y brindar un servicio rápido y oportuno para cumplir con los requisitos de calidad y respuesta dentro de un plazo aceptable.
- Dimensión Seguridad: evalúa la confianza creada por las actitudes de los profesionales de la salud y demuestra conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades de comunicación y la capacidad de promover la confianza.
- Dimensión Empatía: la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra, comprender las necesidades de los demás y responder a ellos de manera adecuada.
- Dimensión Aspectos tangibles: son los aspectos físicos que los usuarios perciben sobre la instalación. Se preocupan por las instalaciones, el equipo, el personal, la correspondencia, la limpieza, la comodidad y la apariencia.

2.5. Definición operacional de variables e indicadores

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|---|------------------------|--|---------|
| Nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar | Fiabilidad | <ol style="list-style-type: none"> 1. Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en planificación familiar 2. Que la atención en planificación familiar se realice en el horario programado (8:00 – 13:00 y 14:00 – 17:00) 3. Que la atención en planificación familiar se realice respetando la programación y el orden de llegada 4. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio en caso sea necesaria para su atención 5. Que el horario de atención en planificación familiar sea conveniente para usted. | Nominal |
| | Capacidad de respuesta | <ol style="list-style-type: none"> 6. Que el tiempo de espera para la atención en planificación familiar no sea prolongado 7. Que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería sea rápida 8. Que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería sea fácil 9. Que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería sea accesible. | Nominal |

| | | |
|--------------------|--|---------|
| Seguridad | 10. Que durante su atención en el consultorio de planificación familiar se respete su privacidad 11. Que el profesional de salud le brinde información clara acerca de los métodos de planificación familiar 12. Que el profesional de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta 13. Que el profesional de salud que atenderá su consulta, le inspire confianza. | Nominal |
| Empatía | 14. Que el profesional de salud le trate con amabilidad, respeto y paciencia 15. Que el profesional de salud que le atenderá, muestre interés en la consulta de planificación familiar 16. Que el profesional de salud utilice un lenguaje comprensible 17. Que usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará: insumos, dosis y efectos adversos 18. Que el profesional de salud le programe adecuadamente la próxima cita en el carnet | Nominal |
| Aspectos tangibles | 19. Que exista buena señalización para llegar a los consultorios de planificación familiar 20. Que el consultorio de planificación familiar cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes 21. Que el consultorio de planificación familiar cuente con suficientes métodos anticonceptivos para su atención 22. Que el consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encuentren limpios y cómodos | Nominal |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación es observacional de nivel aplicativo. Es observacional porque el estudio se realiza sin manipular las variables independientes, y se observan los datos generados y el ámbito de aplicación ya que se espera que los resultados mejoren la planificación familiar para la satisfacción del paciente.

3.2. Métodos de investigación:

En esta investigación hemos adoptado el método Descriptivo, por ser una investigación que describió los hechos tal como se presentaron teniendo como referentes a las usuarias atendidas en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Centro de Salud de Chilca - Huancayo - julio a diciembre del 2018.

3.3. Diseño de investigación:

Como se ha podido notar de acuerdo al planteamiento del problema es descriptivo, prospectivo, transversal.

Dónde: M O

M : Muestra de usuarias atendidas en el consultorio de consejería de planificación familiar.

O : Nivel de satisfacción de las usuarias

3.4. Población y muestra:

Población.

Incluye usuarios, familiares y/o acompañantes que asistieron para ser atendidos en los consultorios externos de planificación familiar del Centro de Salud de Chilca - Huancayo de julio a diciembre del 2018.

Muestra.

- Unidad de Análisis: Usuarios que acudieron para ser atendidos en el consultorio externo de Planificación Familiar del Centro de Salud de Chilca y aceptaron participar.
- Tamaño de la muestra: Determinado mediante una expresión que calcula el porcentaje de estudios descriptivos, aceptando un error estándar hasta el 5% con un nivel de confianza del 95%

asumiendo un $p = 0,5$ y $q = 0,5$ cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios anteriores.

Fundamentando el riesgo de pérdidas o errores que se han podido cometer durante la aplicación de los registros de la encuesta se añadió un 20% a la muestra total estimada.

Fórmula del tamaño de la muestra (n):

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

Donde:

| | | |
|----------|---|------------|
| n | Tamaño de muestra | |
| p | Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren | 0,5 |
| q | Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p) | 0,5 |
| e | Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del | 0,0 |
| z | Valor de "z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es | 1,9 |
| N | Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia. | |
| n | | |

Remplazando:

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA

| | | |
|--|---|------|
| Tamaño de Muestra | n | ? |
| Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho | p | 0,5 |
| Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p) | q | 0,5 |
| Error Estándar | E | 0,05 |
| Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96 | Z | 1,96 |
| Se refiere a la Población de atendidos en el servicio de Consulta Externa | N | 600 |

| | |
|---|-----|
| n | 234 |
|---|-----|

Criterios de inclusión

- Usuarios que acuden a la consulta de planificación familiar en consultorios externos del Centro de Salud de Chilca de ambos sexos, mayores de 18 años.
- Acompañante del usuario que acuden a la consulta de planificación familiar en consultorios externos del Centro de Salud de Chilca de ambos sexos, mayores de 18 años

- Usuarios y/o acompañante que acuden a la consulta de planificación familiar en consultorios externos del Centro de Salud de Chilca de ambos sexos, mayores de 18 años.
- Usuaris nuevas o continuadoras que acuden a la consulta de planificación familiar en consultorios externos del Centro de Salud de Chilca de ambos sexos, mayores de 18 años.

Criterios de exclusión

- Usuaris con patologías e incapaces de comunicarse en español que acuden a la consulta de planificación familiar en consultorios externos del Centro de Salud de Chilca.
- Acompañante menores de 18 años y de aquellos que presentaron algún tipo de patología que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o acompañantes que no desea participar del estudio.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

- **Encuesta.**

Técnica empleada en cada una de las usuarias y familiares o acompañantes que fue aplicada en forma individual en el consultorio de consejería de planificación familiar en el en el Centro de Salud de Chilca - Huancayo - julio a diciembre del 2018 por un

espacio de 15 a 25 minutos aproximadamente antes del ingreso a la consulta y después de la consulta.

Instrumento.

Cuestionario.

Con este instrumento se recopiló los datos sobre la satisfacción de las mujeres atendidas en el consultorio de planificación familiar del Centro de Salud de Chilca - Huancayo - julio a diciembre del 2018.

Para determinar el nivel de satisfacción que se brinda al usuario se utilizó la herramienta informática SERVQUAL (servicio de calidad) este instrumento fue desarrollado por A. Parasuraman y colaboradores, quienes mencionan que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones del mismo usuario respecto al servicio que presta una institución, puede establecer una medida del servicio de calidad. (17)

La encuesta está estructurada por dos espacios, el primer espacio lo constituye:

1. Datos de identificación del usuario.
2. Reactivos sobre las expectativas y percepción del servicio recibido por el personal de salud.

La duración empleada para la aplicación del instrumento fue de 15 minutos a 25 minutos; está constituido por 22 reactivos de

Expectativas y 22 reactivos de Percepciones, repartidos en cinco dimensiones:

Dimensión 1 Fiabilidad integrada por los reactivos del 01 al 05.

Dimensión 2 Capacidad de Respuesta integrada por los reactivos del 06 al 09.

Dimensión 3 Seguridad integrada por los reactivos del 10 al 13.

Dimensión 4 Empatía integrada por los reactivos del 14 al 18.

Dimensión 5 Aspectos Tangibles integrada por los reactivos del 19 al 22.

3.6 Técnica de procesamiento y análisis de datos:

Como regla general, se coordinó con el jefe del establecimiento de salud y posteriormente se aplicó las herramientas seleccionadas directamente con las usuarias durante la atención cuando las usuarias esperaban para su control. Las herramientas fueron aplicadas mediante una programación.

El instrumento fue aplicado previa capacitación a los que apoyarían con la recogida de datos, se informó a cada usuaria los detalles necesarios para su llenado las que fueron aplicados en dos momentos el primer momento el llenado de los datos generales y expectativas, antes de la atención al usuario y el

segundo momento después de la atención al usuario que corresponde a las percepciones del servicio recibido.

El dato se enuncia en porcentajes para cada uno de los criterios de evaluación de la calidad respetando el orden.

Para la interpretación de los resultados los que fueron analizados de acuerdo a las directrices en el que se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que fueron obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia percepciones y expectativas.

Para el análisis e interpretación de los resultados conseguidos al aplicar la herramienta informática (Aplicativo en Excel) se continuo con los siguientes pasos:

1. Procesar y mostrar una tabla general que contiene los resultados de las percepciones y expectativas para los 22 reactivos considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
2. Establecer el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.
3. Priorizar los reactivos por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes

valores, para la matriz de mejora: Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal): > 60% Por Mejorar (Rojo), 40 – 60 % En Proceso (Amarillo) y < 40 Aceptable (Verde)

4. Los reactivos incluidos del porcentaje de insatisfacción en el color nos sirve para tener en cuenta como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad. (17)

3.7. Tratamiento estadístico

Se realizó de acuerdo al siguiente detalle:

Control de calidad de los instrumentos.

Construcción de la base de datos Excel (aplicativo en Excel), herramienta informática con el objetivo de procesar los datos obtenidos. Consignado los siguientes datos: Datos del establecimiento de salud, Datos generales del usuario, procesamiento de la información para la toma de decisiones: Entrada: Ingreso de las expectativas y percepciones. Proceso: Según dimensiones. Salida: reporte del indicador según servicio. Luego de la digitación, se realizó un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

3.8. Validación, confiabilidad y Selección de los instrumentos de investigación:

En el Perú este instrumento fue validado por el Ministerio de Salud quien ha tomado la metodología con pequeñas modificaciones acorde a nuestra realidad en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud a lo largo de nuestro territorio. (18)

3.9. Orientación ética:

Para el desarrollo de este estudio se tuvo en cuenta los principios éticos relevantes, teniendo en cuenta la autonomía, privacidad y beneficencia y el interés propio. En principio solicitamos la aprobación del proyecto por los directivos de la institución, comprometiéndonos a retroalimentar a los trabajadores tomando como referencia los resultados.

A todos los usuarios que decidieron participar en el estudio se le solicitó su consentimiento informado quienes tomaron la decisión por voluntad propia.

Se respetó hasta el final la decisión de los pacientes que informaron no participar, y se les aclaró que su decisión no afectaría su atención.

Desde un inicio se les aclaró que toda información obtenida sería específicamente con fines académicos.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo:

Todos los cuadros y gráficos que a continuación se muestran es el reflejo de todo el empeño que se puso para el desarrollo de la investigación, los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento informático son fidedignos los mismos que se aplicaron con el objeto de medir el grado de satisfacción de las usuarias que acudieron para ser atendidas en el Consultorio de Consejería de Planificación Familiar del Centro de Salud de Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018. según el cronograma establecido de acuerdo al plan de trabajo. Con la seguridad que la presente investigación contribuirá enormemente al mejoramiento de la atención tanto de los usuarios internos como externos.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

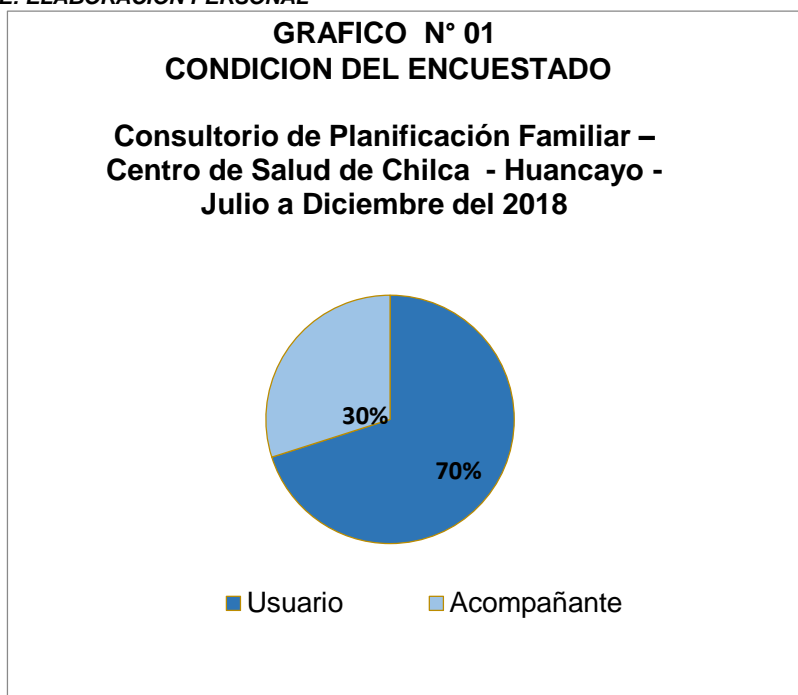
VARIABLES DE CONTROL

TABLA N° 01 CONDICION DEL ENCUESTADO

Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo - Julio a Diciembre del 2018

| Condición | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Usuario | 164 | 70 |
| Acompañante | 70 | 30 |
| Total | 234 | 100 |

FUENTE: ELABORACION PERSONAL



De acuerdo al análisis observamos en la Tabla y Grafico N.º 01, de los 234 participantes, el 70% (164) de la muestra estuvo compuesta por el usuario, en segundo lugar, la muestra estuvo conformada por el acompañante con 30% (70).

**TABLA N° 02
SEXO**

Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo Julio a Diciembre del 2018

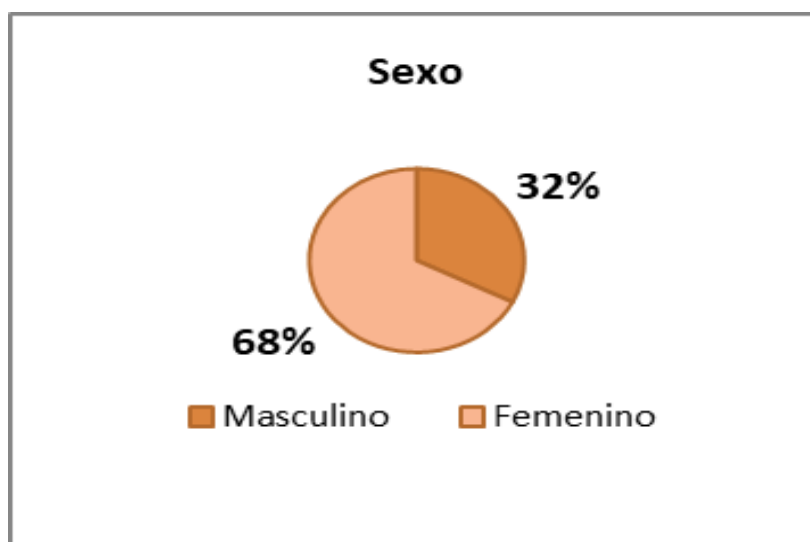
| Sexo | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-----------|------------|----------------|
| Masculino | 76 | 32 |

| | | |
|-----------------|-----|-----|
| Femenino | 158 | 68 |
| Total | 234 | 100 |

FUENTE: ELABORACION PERSONAL

GRAFICO N° 02 SEXO

Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo Julio a Diciembre del 2018



De acuerdo al análisis observamos en la Tabla y Gráfico N.º 02, el 32% (76) de la muestra estuvo conformada por participantes de sexo masculino y 68% (158) por participantes de sexo femenino.

TABLA N° 03 NIVEL DE ESTUDIO

Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo Julio a Diciembre del 2018

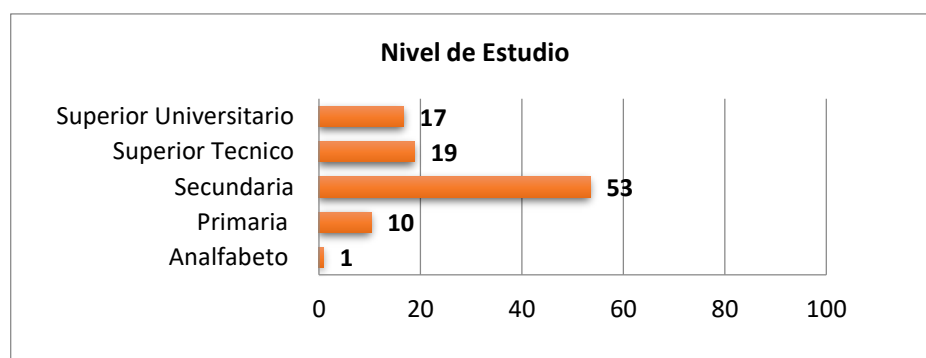
| Nivel de Estudio | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-------------------|------------|----------------|
| Analfabeto | 2 | 1 |
| Primaria | 24 | 10 |
| Secundaria | 125 | 53 |

| | | |
|-------------------------------|-----|-----|
| Superior Técnico | 44 | 19 |
| Superior Universitario | 39 | 17 |
| Total | 234 | 100 |

FUENTE: ELABORACION PERSONAL

**GRAFICO N° 03
NIVEL DE ESTUDIO**

Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo - Julio a Diciembre del 2018



De acuerdo al análisis observamos en la Tabla y Gráfico N.º 03, el grado de instrucción predominante en la muestra es nivel Secundario con 53% (125), en segundo lugar, el Superior Técnico con 19% (44) y en tercer lugar los encuestados Superior Universitaria, nivel primaria y analfabeto respectivamente.

**TABLA N° 04
TIPO DE SEGURO**

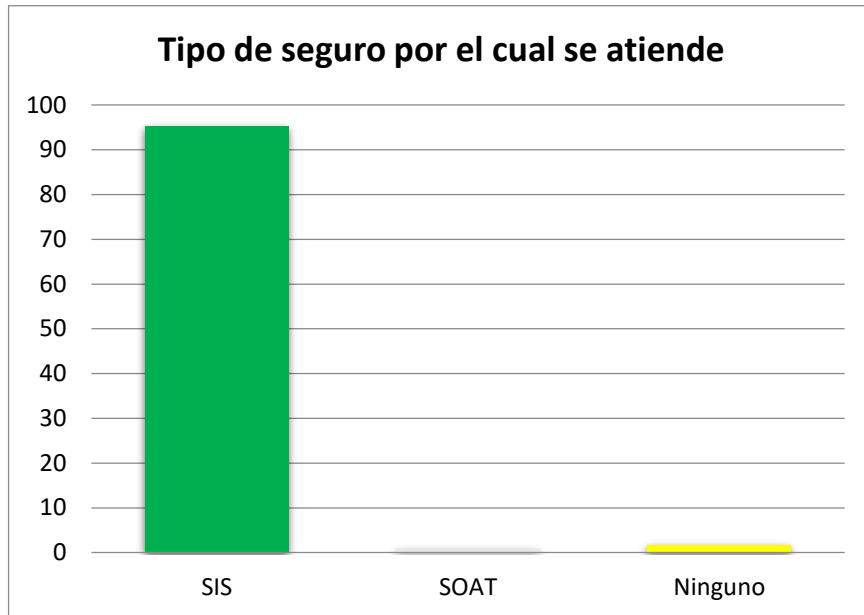
Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo Julio a Diciembre del 2018

| Tipo de Seguro | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|----------------|------------|----------------|
| SIS | 223 | 95.30 |
| SOAT | 2 | 0.85 |
| Ninguno | 4 | 1.71 |
| Otro | 5 | 2.14 |
| Total | 234 | 100 |

FUENTE: ELABORACION PERSONAL

**GRAFICO N° 04
NIVEL DE ESTUDIO**

Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo - Julio a Diciembre del 2018

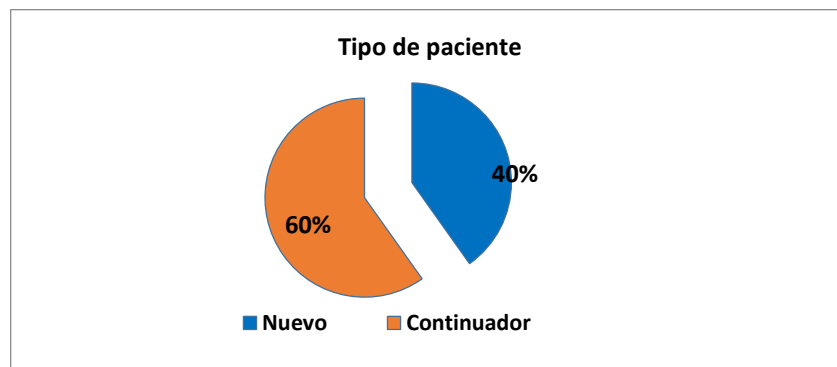


De acuerdo al análisis observamos en la Tabla y Gráfico N.º 04, el tipo de seguro en primer lugar SIS con 95.30% (223), con otro tipo de seguro con 2.14% (5), 1.71% (4) con ningún tipo de seguro, y 0.85(4) con el SOAT.

FUENTE: ELABORACION PERSONAL

**GRAFICO N° 05
TIPO DE PACIENTE**

**Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de
Salud de Chilca - Huancayo Julio a Diciembre del 2018**



**TABLA N° 05
TIPO DE PACIENTE**

Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo - Julio a Diciembre del 2018

| De al | Tipo de Paciente | Frecuencia | Porcentaje (%) | acuerdo análisis |
|----------|------------------|------------|----------------|---------------------|
| | Nuevo | 94 | 40 | |
| | Continuador | 140 | 60 | |
| | Total | 234 | 100 | |

observamos en la Tabla y Gráfico N.º 05, en relación al tipo de paciente se to en mayor porcentaje a los continuadores haciendo un 60% (140) y en menor porcentaje a los pacientes nuevos con 40% (94).

**TABLA N° 06
EVALUACION DE SATISFACCION - DIMENSION FIABILIDAD**

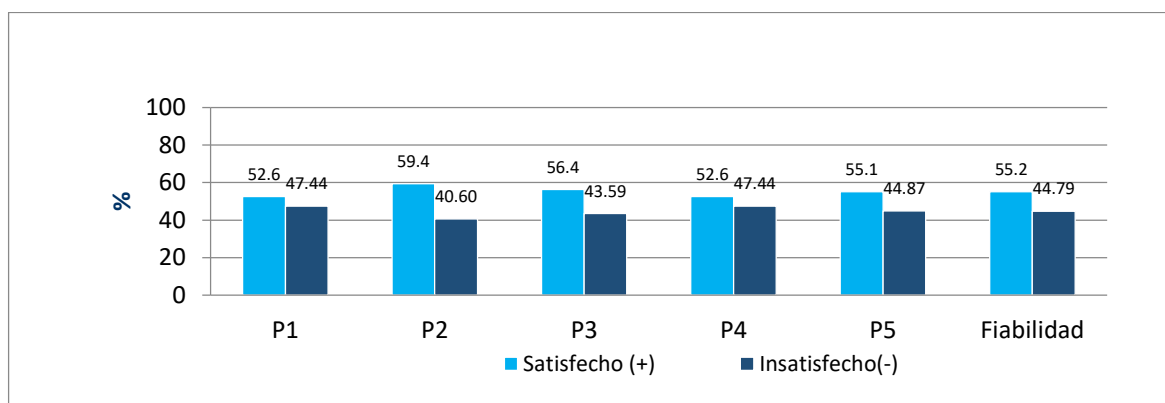
Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo

Julio a diciembre del 2018

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho (-) | |
|-------------------------|----------------|------|------------------|-------|
| | n | % | n | % |
| P1 | 123 | 52.6 | 111 | 47.44 |
| P2 | 139 | 59.4 | 95 | 40.60 |
| P3 | 132 | 56.4 | 102 | 43.59 |
| P4 | 123 | 52.6 | 111 | 47.44 |
| P5 | 129 | 55.1 | 105 | 44.87 |
| Fiabilidad | 646 | 55.2 | 524 | 44.79 |

**GRAFICO N° 06
EVALUACION DE SATISFACCION - DIMENSION FIABILIDAD**

Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo - Julio a Diciembre del 2018



FUENTE: ELABORACION PERSONAL

De acuerdo al análisis observamos en la Tabla y Gráfico N.º 06, dimensión de fiabilidad en esta dimensión que concierne a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó; la pregunta que más satisfacción muestra es la pregunta 2 indicando que la atención en planificación familiar se realiza en el horario programado y la pregunta que más insatisfacción mostró es la pregunta 4 es decir que su historia clínica no se encontró disponible en el consultorio necesario para su atención y pregunta 1 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.

TABLA N° 07

EVALUACION DE SATISFACCION – CAPACIDAD DE RESPUESTA

Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo

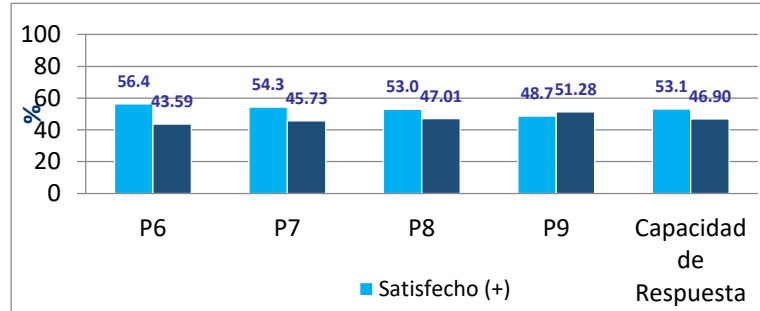
Julio a diciembre del 2018

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho (-) | |
|-------------------------------|----------------|------|------------------|-------|
| | n | % | n | % |
| P6 | 132 | 56.4 | 102 | 43.59 |
| P7 | 127 | 54.3 | 107 | 45.73 |
| P8 | 124 | 53.0 | 110 | 47.01 |
| P9 | 114 | 48.7 | 120 | 51.28 |
| Capacidad de Respuesta | 497 | 53.1 | 439 | 46.90 |

GRAFICO N° 07

EVALUACION DE SATISFACCION – CAPACIDAD DE RESPUESTA

Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo - Julio a diciembre del 2018



FUENTE: ELABORACION PERSONAL

De acuerdo al análisis observamos en la Tabla y Gráfico N.º 07, Dimensión de capacidad de respuesta está relacionada a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; observamos que la pregunta que más satisfacción muestra es la pregunta 6 indicando que el tiempo de espera para la atención en planificación familiar fue el adecuado y la pregunta que más insatisfacción mostro es la pregunta 9 indicando que la atención en la entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio no fue accesible.

TABLA N° 08

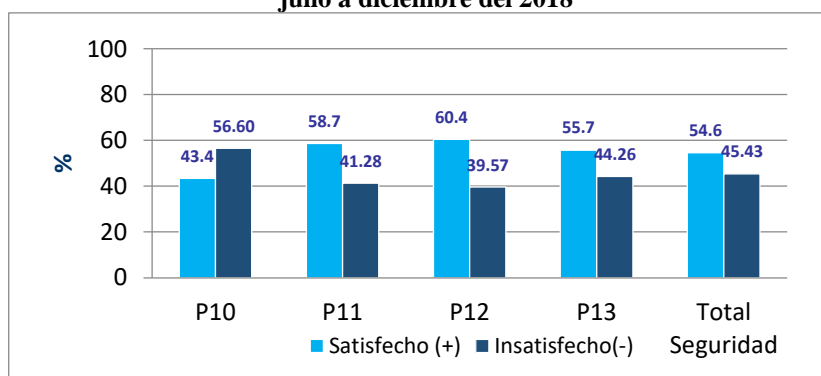
EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN – SEGURIDAD
Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca -
Huancayo
Julio a diciembre del 2018

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho (-) | |
|-------------------------|----------------|------|------------------|-------|
| | n | % | n | % |
| P10 | 101 | 43.2 | 133 | 56.84 |
| P11 | 137 | 58.5 | 97 | 41.45 |
| P12 | 141 | 60.3 | 93 | 39.74 |
| P13 | 130 | 55.6 | 104 | 44.44 |
| Seguridad | 509 | 54.4 | 427 | 45.62 |

GRÁFICO N° 08
EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN – SEGURIDAD

Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo

julio a diciembre del 2018



De acuerdo al análisis observamos en la Tabla y Gráfico N.º 08, Dimensión Seguridad que concierne a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; se evidencia que la pregunta que más satisfacción muestra es la pregunta 12 indicando que el profesional de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta y la pregunta que muestra más insatisfacción es la pregunta 10 indicando que durante su atención no respetaron su privacidad.

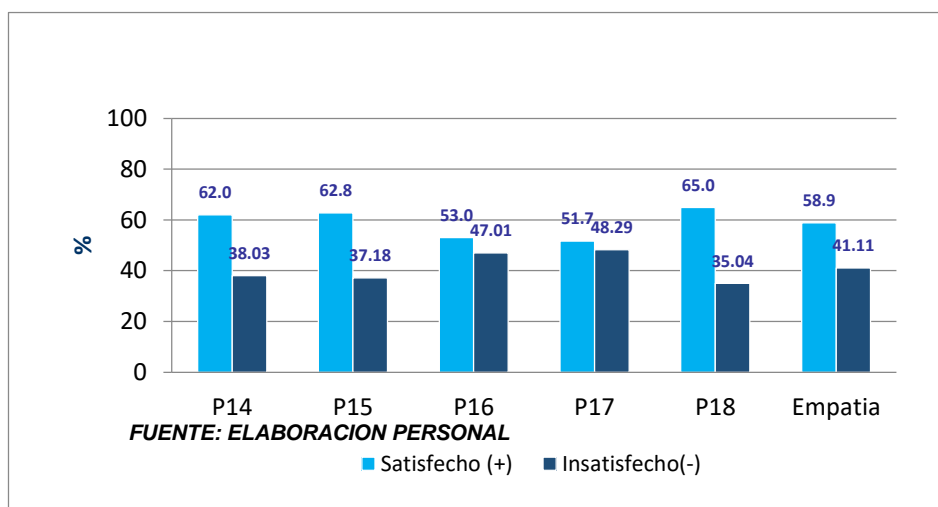
**TABLA N° 09
EVALUACION DE SATISFACCION – EMPATIA**

Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo Julio a diciembre del 2018

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho (-) | |
|-------------------------|----------------|------|------------------|-------|
| | n | % | n | % |
| P14 | 145 | 62.0 | 89 | 38.03 |
| P15 | 147 | 62.8 | 87 | 37.18 |
| P16 | 124 | 53.0 | 110 | 47.01 |
| P17 | 121 | 51.7 | 113 | 48.29 |
| P18 | 152 | 65.0 | 82 | 35.04 |
| Empatía | 689 | 58.9 | 481 | 41.11 |

**GRAFICO N° 09
EVALUACION DE SATISFACCION – EMPATIA**

Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo - Julio a diciembre del 2018



De acuerdo al análisis observamos en la Tabla y Gráfico N.º 09, Dimensión Empatía concierne a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, cuidado y atención individualizada; se observa que existe mayormente satisfacción en la pregunta 18 indicando que el profesional de salud le programe adecuadamente la próxima cita en el carné y la pregunta que denota más insatisfacción son la pregunta 16 y pregunta 17 indicando que se use un lenguaje más claro.

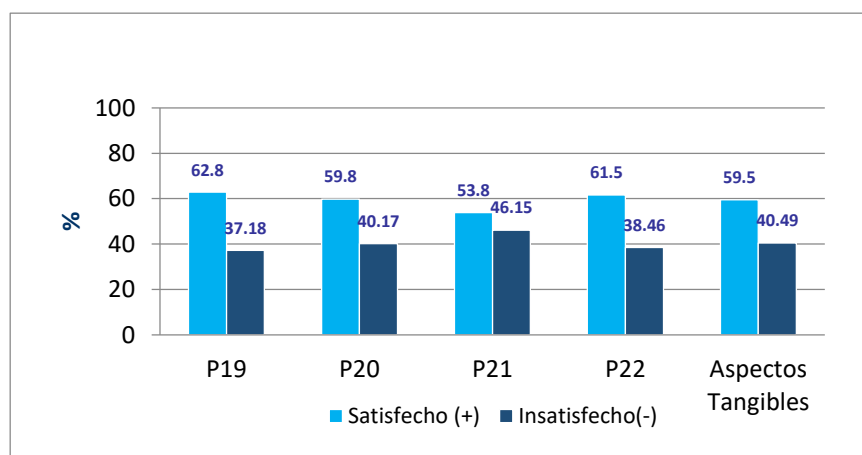
**TABLA N° 10
EVALUACION DE SATISFACCION – ASPECTOS TANGIBLES**

**Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca –
Huancayo Julio a diciembre del 2018**

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho (-) | |
|---------------------------|----------------|------|------------------|-------|
| | n | % | n | % |
| P19 | 147 | 62.8 | 87 | 37.18 |
| P20 | 140 | 59.8 | 94 | 40.17 |
| P21 | 126 | 53.8 | 108 | 46.15 |
| P22 | 144 | 61.5 | 90 | 38.46 |
| Aspectos Tangibles | 557 | 59.5 | 379 | 40.49 |

**TABLA N° 10
EVALUACION DE SATISFACCION – ASPECTOS TANGIBLES**

**Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de
Salud de Chilca - Huancayo - Julio a diciembre del 2018**



FUENTE: ELABORACION PERSONAL

De acuerdo al análisis observamos en la Tabla y Gráfico N.º 10 Dimensión Aspectos Tangibles esta dimensión concierne a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; la pregunta que mostro mayor satisfacción es la pregunta19 indicando que existe buena señalización para llegar a los consultorios de planificación familiar y la pregunta 21 mostró mayor

insatisfacción indicando que el consultorio de planificación familiar no cuenta con suficientes métodos anticonceptivos para su atención.

**TABLA N° 11
EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS
USUARIOS EXTERNOS**

**Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de
Salud de Chilca - Huancayo - Julio a diciembre del 2018**

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|-------------------------------|----------------|-------------|-----------------|--------------|
| | n | % | n | % |
| P1 | 123 | 52.6 | 111 | 47.44 |
| P2 | 139 | 59.4 | 95 | 40.60 |
| P3 | 132 | 56.4 | 102 | 43.59 |
| P4 | 123 | 52.6 | 111 | 47.44 |
| P5 | 129 | 55.1 | 105 | 44.87 |
| Fiabilidad | 646 | 55.2 | 524 | 44.79 |
| P6 | 132 | 56.4 | 102 | 43.59 |
| P7 | 127 | 54.3 | 107 | 45.73 |
| P8 | 124 | 53.0 | 110 | 47.01 |
| P9 | 114 | 48.7 | 120 | 51.28 |
| Capacidad de Respuesta | 497 | 53.1 | 439 | 46.90 |
| P10 | 101 | 43.2 | 133 | 56.84 |
| P11 | 137 | 58.5 | 97 | 41.45 |
| P12 | 141 | 60.3 | 93 | 39.74 |
| P13 | 130 | 55.6 | 104 | 44.44 |
| Seguridad | 509 | 54.4 | 427 | 45.62 |
| P14 | 145 | 62.0 | 89 | 38.03 |
| P15 | 147 | 62.8 | 87 | 37.18 |
| P16 | 124 | 53.0 | 110 | 47.01 |
| P17 | 121 | 51.7 | 113 | 48.29 |
| P18 | 152 | 65.0 | 82 | 35.04 |
| Empatía | 689 | 58.9 | 481 | 41.11 |
| P19 | 147 | 62.8 | 87 | 37.18 |
| P20 | 140 | 59.8 | 94 | 40.17 |
| P21 | 126 | 53.8 | 108 | 46.15 |
| P22 | 144 | 61.5 | 90 | 38.46 |
| Aspectos Tangibles | 557 | 59.5 | 379 | 40.49 |
| PORCENTAJE TOTAL | 2898 | 56.3 | 2250 | 43.71 |

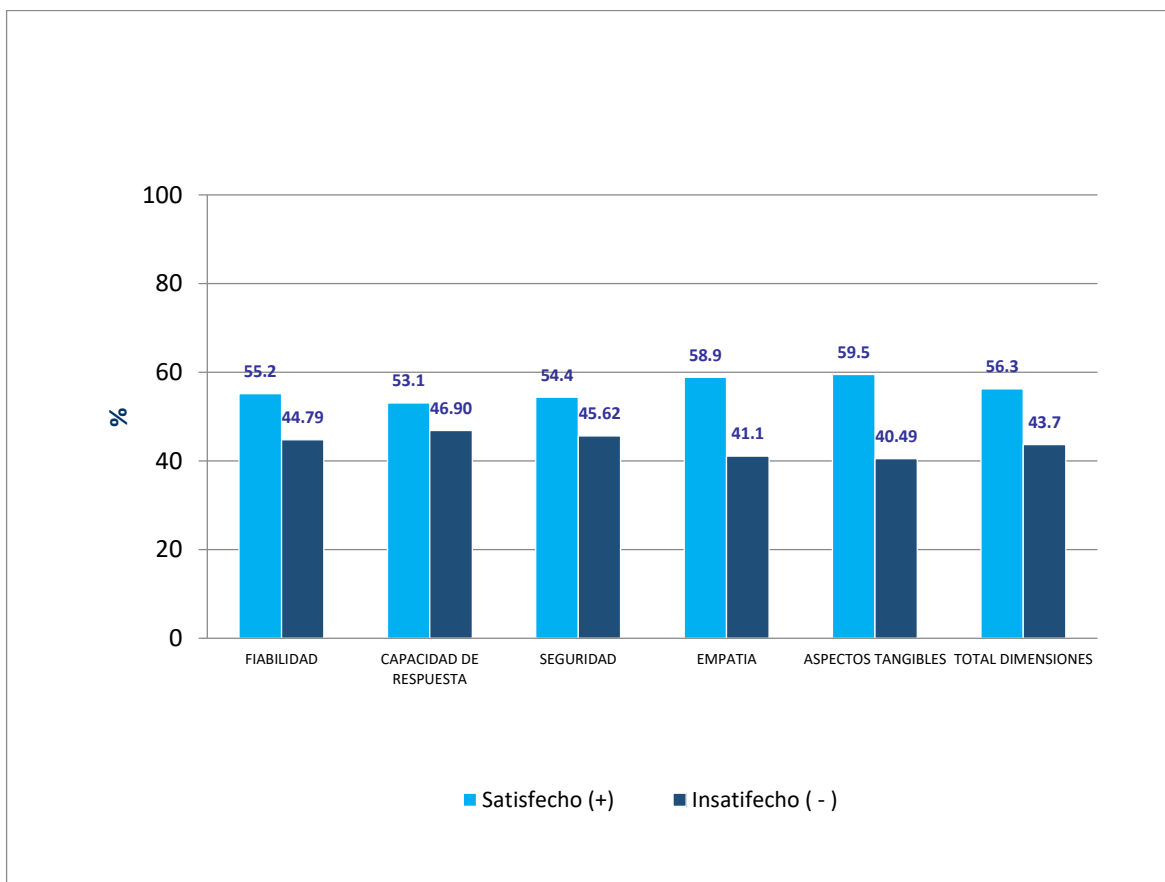
De acuerdo al análisis observamos en la Tabla N° 11, En general la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el Consultorio Externo de Planificación Familiar en todas sus dimensiones ha manifestado

mayormente Satisfacción alcanzando un 56.3% de satisfacción y el 43.71% corresponde a la insatisfacción.

GRAFICO N° 11

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EXTERNOS

Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca - Huancayo - Julio a diciembre del 2018



FUENTE: ELABORACION PERSONAL

De acuerdo al análisis observamos en el Grafico N° 11, En general la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el Consultorio Externo de Planificación Familiar en todas sus dimensiones ha manifestado mayormente Satisfacción alcanzando un 56.3% de satisfacción y el 43.71% corresponde a la insatisfacción.

TABLA N° 12
EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS
MATRIZ DE MEJORA

**Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca -
 Huancayo - Julio a diciembre del 2018**

| Nº | Preguntas | SATISFECHOS (+) | | INSATISFECHOS (-) | |
|-------------------------|-----------|-------------------|--------------|---------------------|--------------|
| | | n | % | n | % |
| 1 | P01 | 123 | 52.6 | 111 | 47.44 |
| 2 | P02 | 139 | 59.4 | 95 | 40.60 |
| 3 | P03 | 132 | 56.4 | 102 | 43.59 |
| 4 | P04 | 123 | 52.6 | 111 | 47.44 |
| 5 | P05 | 129 | 55.1 | 105 | 44.87 |
| 6 | P06 | 132 | 56.4 | 102 | 44.79 |
| 7 | P07 | 127 | 54.3 | 107 | 43.59 |
| 8 | P08 | 124 | 53.0 | 110 | 45.73 |
| 9 | P09 | 114 | 48.7 | 120 | 47.01 |
| 10 | P10 | 101 | 43.2 | 133 | 51.28 |
| 11 | P11 | 137 | 58.5 | 97 | 46.90 |
| 12 | P12 | 141 | 60.3 | 93 | 56.84 |
| 13 | P13 | 130 | 55.6 | 104 | 41.45 |
| 14 | P14 | 145 | 62.0 | 89 | 39.74 |
| 15 | P15 | 147 | 62.8 | 87 | 44.44 |
| 16 | P16 | 124 | 53.0 | 110 | 45.62 |
| 17 | P17 | 121 | 51.7 | 113 | 38.03 |
| 18 | P18 | 152 | 65.0 | 82 | 37.18 |
| 19 | P19 | 147 | 62.8 | 87 | 47.01 |
| 20 | P20 | 140 | 59.8 | 94 | 48.29 |
| 21 | P21 | 126 | 53.8 | 108 | 35.04 |
| 22 | P22 | 144 | 61.5 | 90 | 41.11 |
| Porcentaje Total | | 2898 | 56.29 | 2250 | 43.71 |

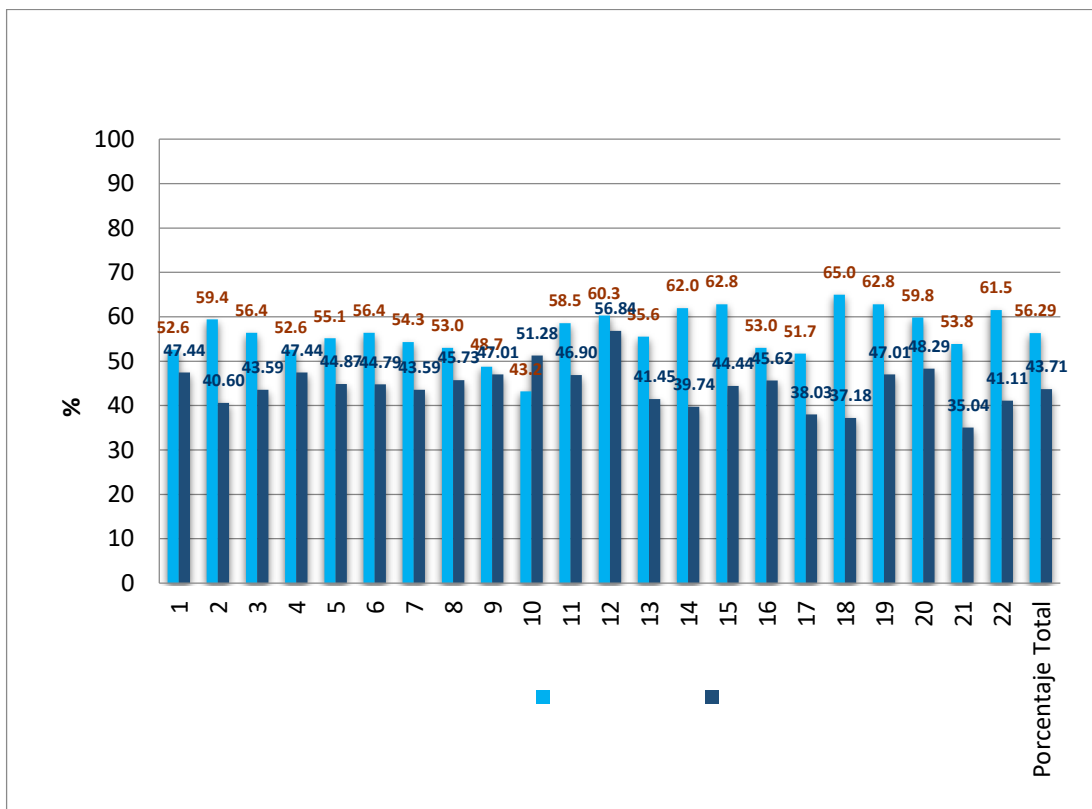
| | |
|-----------|-------------|
| > 60% | Por Mejorar |
| 40 – 60 % | En Proceso |
| < 40 | Aceptable |

De acuerdo al análisis observamos en la Tabla N° 12, En General se observa que las pregunta 14, 17, 18 y 21 (¿El profesional de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia?, ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de salud: insumos, dosis y efectos adversos?, ¿El profesional de salud le programó adecuadamente la próxima cita en el carnet? y ¿El consultorio de planificación familiar contó con suficientes métodos anticonceptivos para su atención? respectivamente) son menores del 40% de insatisfacción considerándose aceptable; las preguntas restantes de la pregunta 1 a la pregunta 13, 15, 16, 19, 20 Y 22 se encuentran entre el 40 y 60% del porcentaje de insatisfacción debiendo ser considerados como oportunidades de mejora encontrándose en proceso; no se observa insatisfacción mayor de 60% como acciones de mejora de mayor calidad.

GRAFICO N° 12

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS MATRIZ DE MEJORA

**Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca -
Huancayo - Julio a diciembre del 2018**



FUENTE: ELABORACION PERSONAL

De acuerdo al análisis observamos en el Gráfico N° 12, En General se observa que las preguntas 14, 17, 18 y 21 (¿El profesional de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia?, ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de salud: insumos, dosis y efectos adversos?, ¿El profesional de salud le programó adecuadamente la próxima cita en el carnet? y ¿El consultorio de planificación familiar contó con suficientes métodos anticonceptivos para su atención? respectivamente) son menores del 40% de insatisfacción considerándose aceptable; las preguntas restantes de la pregunta 1 a las preguntas 13, 15, 16, 19, 20 Y 22 se encuentran entre el 40 y 60% del porcentaje de insatisfacción debiendo ser considerados como oportunidades de mejora encontrándose en proceso; no se observa insatisfacción mayor de 60% como acciones de mejora de mayor prioridad.

TABLA N° 13
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

BUEN TRATO

**Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca -
Huancayo - Julio a Diciembre del 2018**

| Buen Trato | | | | |
|--|----------------|--------------|------------------|--------------|
| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho (-) | |
| | n | % | n | % |
| ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? | 123 | 52.56 | 111 | 47.44 |
| ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? | 132 | 56.41 | 102 | 43.59 |
| ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? | 114 | 48.72 | 120 | 47.01 |
| ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad? | 101 | 43.16 | 133 | 51.28 |
| ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de salud: insumos, dosis y efectos adversos? | 121 | 51.71 | 113 | 38.03 |
| ¿El consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? | 126 | 53.85 | 108 | 35.04 |
| Total | 717 | 51.07 | 687 | 48.93 |

| | |
|-----------|-------------|
| > 60% | Por Mejorar |
| 40 – 60 % | En Proceso |
| < 40 | Aceptable |

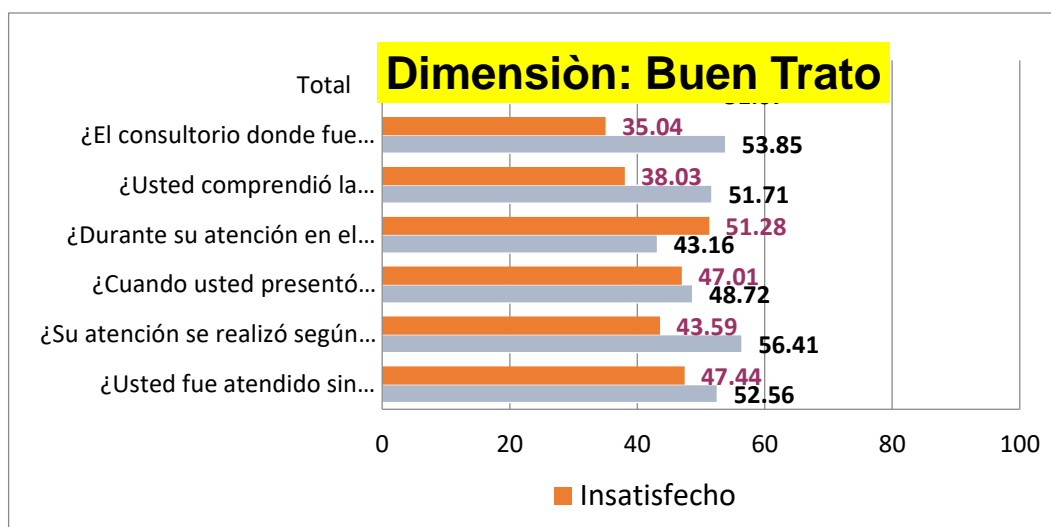
De acuerdo al análisis observamos en la tabla N° 13 evaluación de la satisfacción de los usuarios externos buen trato en general a las preguntas relacionadas **al buen trato** se observa que el 51.07% muestra satisfacción y el 48.93% se encuentra insatisfecho

encontrándose entre el 40 y 60% del porcentaje de insatisfacción debiendo ser considerados como oportunidades de mejora.

**GRAFICO N° 13
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS**

BUEN TRATO

**Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca -
Huancayo - Julio a diciembre del 2018**



| | |
|-----------|-------------|
| > 60% | Por Mejorar |
| 40 – 60 % | En Proceso |
| < 40 | Aceptable |

De acuerdo al análisis observamos en el Gráfico N° 13 evaluación de la satisfacción de los usuarios externos buen trato en general a las preguntas relacionadas **al buen** trato se observa que el 51.07% muestra satisfacción y el 48.93% se encuentra insatisfecho encontrándose entre el 40 y 60% del porcentaje de insatisfacción debiendo ser considerados como oportunidades de mejora.

**CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN EN LOS CONSULTORIOS
EXTERNOS DE PLANIFICACION FAMILIAR**

En el siguiente cuadro se detalla las cinco causas que han generado insatisfacción, los mismos que se sugiere ser considerada para el proceso de mejora:

TABLA N° 14
EVALUACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS
CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCION

**Consultorio Externo de Planificación Familiar – Centro de Salud de Chilca -
 Huancayo - Julio a diciembre del 2018**

| Preguntas | % Insatisfacción | Descripción |
|------------------|-----------------------------|--|
| P12 | 56.84 | ¿El profesional de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta? |
| P10 | 51.28 | ¿Se respetó su privacidad durante su atención en planificación familiar? |
| P20 | 48.29 | ¿El consultorio de planificación familiar contó con el personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes? |
| P9 | 47.01 | ¿La entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio fue accesible? |
| P19 | 47.01 | ¿Hubo buena señalización para llegar a los consultorios de planificación familiar? |
| P21 | 46.36 | ¿El consultorio de planificación familiar contó con suficientes métodos anticonceptivos para su atención? |

De acuerdo al análisis observamos específicamente en la pregunta número 12 ¿El profesional de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta? alcanzó el mayor porcentaje de insatisfacción (**56.84%**), la Pregunta número 10 (¿Se respetó su privacidad durante su atención en planificación familiar?) se ubica en un segundo lugar de insatisfacción con (**51.28%**).

4.3. Discusión de resultados.

El objetivo general planteado en la presente investigación es establecer el grado de satisfacción de usuarias en el consultorio externo de planificación familiar del Centro de Salud de Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018; teniendo como resultado que el grado de satisfacción de las usuarias fue de 56.29% de satisfacción y el 43.71% corresponde a la insatisfacción; sin embargo, Torres S. y Rojas C. en su investigación del 2017 en el Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo de julio a diciembre del 2017; obteniendo como uno de sus principales resultados que el grado de satisfacción de las usuarias fue de 57.1% de satisfacción y el 42.93% corresponde a la insatisfacción, hallazgo que no difiere significativamente con lo encontrado en el presente estudio. Esta similitud puede deberse a las características sociodemográficas y metodologías de la investigación y al nivel de atención de cada institución. Seclén-Palacin Juan y Darras Christian en Perú 2005, encontramos en su investigación relacionado a satisfacción del usuario en centros de salud y hospitales del MINSA que el grado de satisfacción del usuario fue 68,1% y 62,1% para los CS y hospitales, en el que los usuarios de menor nivel socioeconómico presentan mayor satisfacción y la edad, educación, distancia al establecimiento y el tiempo de espera presentan asociaciones con la satisfacción del usuario haciendo un análisis con estos estudios podemos decir que los resultados algunas veces difieren y otras se relacionan más probablemente por la relativa semejanza y o diferencia entre los hospitales y la demanda de pacientes.

Cayro Lucero encontraron el grado de satisfacción en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal fue "Muy satisfecha" con un 79,10% en el caso de nuestro trabajo investigativo

encontramos un 56.3% resultados que nos invitan a un acto reflexivo con la finalidad de crear y sugerir estrategias en vías de mejora.

Así mismo, debemos destacar el nivel de satisfacción para cada una de las dimensiones en el que se encontró que la fiabilidad destacó "satisfecho" con un 55.2%; capacidad de respuesta "satisfecho" con un 53.1%; seguridad "satisfecho" con un 54.4%; empatía "satisfecho" con un 58.9% y aspectos tangibles "satisfecho" con un 59.5% encontrándose de acuerdo al porcentaje de satisfacción para la matriz de mejora "en proceso"; también se consideró el buen trato a los usuarios en estudio en el que manifestaron que el 51.07% se encuentra satisfecho con el trato en relación con el 48.93% que se encuentra insatisfecho resaltando que es necesario tener presente los resultados de la matriz de mejora que se encuentra en proceso debiendo ser considerado como oportunidades de mejora, en el que debe priorizarse las cinco primeras causas de insatisfacción.

De acuerdo a los resultados encontrados en relación a las características sociodemográficas de la unidad de análisis sujeto a estudio de la presente investigación se tuvo que el 32.5% de la muestra constituido por varones y el 67.5% por participantes de sexo femenino, el mayor porcentaje fue de nivel secundaria haciendo un 53,4%, seguido de superior técnico con un 18,80%; el tipo de seguro con el que cuenta el mayor porcentaje fue con el SIS con un 95,30% y finalmente el 70% de la muestra estuvo compuesta por el usuario y el 30% por el acompañante.

CONCLUSIONES

1. Según los datos obtenidos el grado de satisfacción de usuarias de atención ambulatoria en el consultorio externo de planificación familiar en el Centro de Salud de Chilca - Huancayo fue del 56.29% de satisfacción. Pero, también se tiene 43,71% de insatisfacción. De acuerdo a la lectura para la matriz de mejora “en proceso” esta lectura representa una oportunidad de mejora para intervenciones de acciones correctivas. (Tabla y Grafico N° 11)
2. Referente a la dimensión de fiabilidad que concierne a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó; obtuvo el promedio de satisfacción de 55.2%. También encontramos un 44.79% de insatisfacción la pregunta que más satisfacción muestra es la pregunta 2 indicando que la atención en planificación familiar se realiza en el horario programado y la pregunta que más insatisfacción mostró es la pregunta 1 y la pregunta 4 es decir que el personal de informes que le orientó y explicó no fue de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en planificación familiar y con respecto a su historia clínica no se encontró disponible en el consultorio necesario para su atención. (Tabla y Grafico N° 06)
3. Relacionado a la dimensión capacidad de respuesta que está a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; obtuvo el promedio de satisfacción de 53.1%. Sin embargo, contó con un 46,90% de insatisfacción observamos que la pregunta que más satisfacción muestra es la pregunta 6 indicando que el tiempo de espera para la atención en planificación familiar fue adecuado y la pregunta que más insatisfacción mostro es la pregunta 8 indicando que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio no fue fácil. (Tabla y Grafico N° 07)
4. Concerniente a la dimensión seguridad que corresponde a la cortesía y habilidad para transferir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con

inexistencia de peligros, riesgos o dudas; obtuvo el promedio de satisfacción de 54.4%. Sin embargo, contó con un 45,62% de insatisfacción observamos que la pregunta que más satisfacción muestra es la pregunta 12 indicando que el profesional de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta y la pregunta que muestra más insatisfacción es la pregunta 10 indicando que durante su atención en el consultorio de planificación familiar no se respetó su privacidad. (Tabla y Grafico N° 08)

5. Relacionado a la dimensión empatía que concierne a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, cuidado y atención individualizada; obtuvo el promedio de satisfacción de 58,9%. Sin embargo, contó con un 41,11% de insatisfacción observamos que existe mayor satisfacción en la pregunta 18 indicando que el profesional de salud le programó adecuadamente la próxima cita en el carné y la pregunta que denota más insatisfacción son la pregunta 16 indicando que el lenguaje del profesional sea más comprensible. (Tabla y Grafico N° 09)
6. Con respecto a la dimensión aspectos tangibles concerniente a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; obtuvo el promedio de satisfacción de 59,5%. Sin embargo, contó con un 40,49% de insatisfacción observamos la pregunta que mostro mayor satisfacción es la pregunta 22 indicando que el consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos y la pregunta 21 mostró mayor insatisfacción indicando que el consultorio de planificación familiar no cuenta con suficientes métodos anticonceptivos para su atención. (Tabla y Grafico N° 10)
7. Finalmente, al priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los valores, para la matriz de

mejora en general se observa que las preguntas 14, 17, 18 y 21 se encuentran en verde que significa aceptable debido a que la insatisfacción se encuentra por debajo del 40% y las 18 preguntas restantes se encuentran en el color amarillo que significa en proceso debido a que la insatisfacción se encuentra entre el 40 y 60%; no se observa insatisfacción mayor de 60% como acciones de mejora de mayor prioridad. (Tabla y Grafico N° 12)

8. Realizando el análisis de la evaluación del grado de satisfacción referido al buen trato se observa que el 51,07% muestra satisfacción. Sin embargo, el 48,93% muestra insatisfacción en el color amarillo lo que significa en proceso debido que lo ubicamos entre el 40 y 60% del porcentaje de insatisfacción debiendo ser considerados como oportunidades de mejora. Se aprecia un resultado < 40 lecturando como aceptable las preguntas 17 (referido a la comprensión sobre la explicación que le brindó el profesional de salud: insumos, dosis y efectos adversos) y 22 (El consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos) (Tabla y Grafico N° 13)

RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a los resultados concluyentes de la presente investigación sobre el grado de satisfacción de usuarias en el consultorio externo de planificación familiar en el Centro de Salud de Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018 fue del 56,29% de satisfacción considerándose saludable aun; es importante tener en cuenta que se tiene un 43,71% de insatisfacción motivo por la que una vez identificado el nivel de insatisfacción considerando las 5 causas que han generado insatisfacción se debe implementar la mejora de la calidad de atención.
2. Una vez que se han identificado las principales dimensiones impulsores de la insatisfacción, de las cinco causas de insatisfacción, es una buena práctica evaluar periódicamente la satisfacción e insatisfacción del usuario y monitorear las dimensiones identificadas.
3. Las habilidades para la prestación de servicios deben mejorarse en diferentes niveles con el apoyo de la alta dirección para lograr la excelencia a través de la mejora continua en la calidad de la atención médica.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Wendy Knerr, The Write Effect Limited, UK.
<http://www.countdown2015europe.org/>. [Online].; 2015 [cited 2019 junio 06].
Available from
https://www.countdown2030europe.org/storage/app/media/Brochure_ReproductiveHealth-ES-V9.pdf.
2. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud de Planificación Familiar. 2017.
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2017-12663.
3. Salinas C, Laguna J, Mendoza M.. La Satisfacción Laboral y su Papel en la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica.. Salud Pública de México.. 2006 Enero; 36(1).
4. Mattioli M. Calidad de atención en salud sexual y reproductiva desde una perspectiva de género y derechos : evaluación de usuarias del área programática del Hospital Argerich, Ciudad de Buenos Aires. 2011. Tesis Maestría Argentina FLACSO. Sede Académica.
5. AMELIA ÁAS. "NIVEL DE SATISFACCIÓN ACERCA DE LOS SERVICIOS DE ATENCION GINECO-OBSTETRICIA EN USUARIAS MAYORES DE 19 AÑOS, CHOLUTECA, HONDURAS, 2014". 2014. TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MASTER EN EPIDEMIOLOGÍA Ocotol, Nueva Segovia, Nicaragua, C.A.Marzo,2014.
6. Moura Escolástica Rejane Ferreira, Silva Raimunda Magalhães da.. Calidad de la asistencia en planificación familiar según la opinión de usuarias del Programa Salud de la Familia. Scielo. 2006 enero; 19(2).

7. Margarita EQV. Satisfacción de la Calidad de las Pacientes que Acuden al Consultorio de Planificación Familiar del Hospital María Auxiliadora, Octubre Diciembre 2016. 2017. Tesis para optar el grado academico de Obstetra Lima Perú.
8. Cayro Quispe LI. Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima. 2016. 2016. Tesis para optar el titulo de Obstetra. Lima 2016.
9. Santibañez Gihua SL. Calidad de Atención del Servicio de Planificación Familiar para usuarias en el Hospital Rezola - Cañete. 2017. 2017. Tesis para optar el titulo de Obstetra Lima Perú.
10. Margarita GEP. Percepción de la consejería de planificación familiar en usuarias atendidas en el Centro de Salud San Sebastián, en el periodo febrero 2017. 2017. Para optar el titulo profesional de Obstetra.
11. CONDORI BALTAZAR Luz Graciela, ÑAÑEZ CCASANI Maruja. "Calidad de atención en planificación familiar a usuarias del Centro de Salud Santa Ana, 2013". 2014. Tesis para optar el Título de Obstetra Huancavelica 2014.
12. Torres Condor, Sheyla Bonny ; Rojas Camarena, Catherine Estefani. 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. 2018. Tesis de grado para obtener el título de Obstetra Huancayo Perú.
13. MINSA. RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 546-2011/MINSA "CATEGORÍAS DE ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR SALUD". 2011. NTS N° 021-MINSA/dgsp-v.03.
14. Ministerio de Salud. Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados.. 2003. Publicado por el Ministerio de Salud en Lima Perú.

15. Ministerio de Salud.. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. 2011. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2012. 11700.
16. L SP. La importancia de la satisfacción del usuario.. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. 2011 enero; 34(ISSN: 0210-4210).
17. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. 2012. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2012_11700.
18. Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de Salud. Revista Medica Herediana. 2012 abr./jun. ; 23(2).
19. Diprete L., Rafeh N., Hatzell T. Garantía de la Calidad de Atención de Salud en los Paises en Desarrollo. 2001. Publicado por USAID.
20. Leddy S. y Pepper J.. Bases conceptuales de la Enfermería.. 1989 New York. U.S.A.. Publicado po la Organización Panamericana de la Salud.
21. I. C. Factores que Influyen en el Cumplimiento de las Actividades del Personal de Enfermería del Área de Hospitalización de Medicina del H.U.L.A. Mérida. Universidad de Los Andes. 2005. Trabajo de ascenso.
22. Donavedian A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. 1984. La Prensa Médica Mexicana. 1984.
23. Ferreira Moura, ER, Magalhães da Silva, R. Calidad de la asistencia en planificación familiar en la opinión de usuarias del Programa Salud de la Familia.

- Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal.
2006 enero; 19(2).
24. De León Sac GM. Comparación Del Nivel De Satisfacción De Las Usuaris De Planificación Familiar En Servicios De Salud Del Segundo Nivel De Atención con y sin Intervención de Cooperantes.. 2017. Totonicapán, Guatemala. 2017.
 25. Cupe Medina LR. Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo.. 2014. Estudio realizado en San Juan de Lurigancho, Lima. 2014.
 26. S. Z. Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012.. 2015. Tesis para optar el grado académico en Magister en en Políticas y Planificación en Salud. Lima 2015.
 27. A. O. Evaluación de la calidad de atención del Servicio de Planificación Familiar del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao, febrero 2011. 2011. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Lima, 2011.
 28. Alva R. y Jiménez G.. Percepción de la calidad de atención de salud sexual y reproductiva en adolescentes del Hospital de San Juan de Lurigancho de octubre a diciembre, 2007.. 2008. Tesis para optar el título profesional de Licenciatura en Obstetricia. Lima, 2008.
 29. Seclén-Palacin J. y Darras C.. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000.. AnFacMed. 2005 enero; 66(2).
 30. SALAZAR PH. La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. 2011 febrero; 34(ISSN: 0210-4210).

31. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Lima, 2012. R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud - Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú No. 2012-11700.
32. Margarita EQV. Satisfacción de la Calidad de las Pacientes que Acuden al Consultorio de Planificación Familiar del Hospital María Auxiliadora, Octubre - Diciembre, 2016". 2017. Tesis para optar el título de Obstetra. Lima - Perú 2017.
33. Mattioli M. Calidad de atención en salud sexual y reproductiva desde una perspectiva de género y derechos : evaluación de usuarias del área programática del Hospital Argerich, Ciudad de Buenos Aires. 2011. Tesis Maestría Argentina. Buenos Aires: FLACSO. Sede Académica Argentina.

ANEXOS



INSTRUMENTO

Estimada participante somos egresados de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y las siguientes preguntas tienen como propósito obtener datos con la finalidad de mejorar de manera continua los servicios que ofrecemos. Nos encontramos desarrollando un trabajo de investigación in titulado **“GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS EN EL CONSULTORIO DE CONSEJERÍA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL CENTRO DE SALUD DE CHILCA - HUANCAYO”** para lo cual solicitamos nos responda las siguientes preguntas que son estrictamente confidenciales:

Fecha: ____ / ____ / ____ Hora: _____

N° Encuesta:

CONDICION DEL ENCUESTADO: PACIENTE: _____ **ACOMPAÑANTE:**

DATOS GENERALES

1. Edad:
2. Grado de instrucción
 - (1) Analfabeto
 - (2) Primaria
 - (3) Secundaria
 - (4) Superior Técnico
 - (5) Superior Universitario
3. Ocupación
 - (0) Ama de casa
 - (1) Estudiante
 - (2) Trabaja
4. Estado civil
 - (0) Casada
 - (1) Conviviente
 - (2) Soltera
5. Lugar de nacimiento
 - (0) Lima
 - (1) Provincia Que Provincia
 - (2) Extranjero
6. ¿Tipo de Seguro por el cual se atiende?
 - (1) SIS
 - (2) SOAT
 - (3) NINGUNO
 - (4) OTRO
7. TIPO DE PACIENTE:
 - (1) NUEVO
 - (2) CONTINUADOR

DATOS OBSTÉTRICOS

1. Formula Obstétrica: G ____ P ____



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ENCUESTA DE SATISFACCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE PLANIFICACION FAMILIAR

Califique **CUÁN IMPORTANTE ES PARA USTED CADA UNO DE LOS ITEMS**.
Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a **1** como la **MENOR CALIFICACIÓN** y **7** como la **MAYOR CALIFICACIÓN**.

| N | EXPECTATIVAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en planificación familiar | | | | | | | |
| 2 | Que la atención en planificación familiar se realice en el horario programado (8:00 – 13:00 y 14:00 – 17:00) | | | | | | | |
| 3 | Que la atención en planificación familiar se realice respetando la programación y el orden de llegada | | | | | | | |
| 4 | Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio en caso sea necesaria para su atención | | | | | | | |
| 5 | Que el horario de atención en planificación familiar sea conveniente para usted | | | | | | | |
| 6 | Que el tiempo de espera para la atención en planificación familiar no sea prolongado | | | | | | | |
| 7 | Que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería sea rápida | | | | | | | |
| 8 | Que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería sea fácil | | | | | | | |
| 9 | Que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería sea accesible | | | | | | | |
| 10 | Que durante su atención en el consultorio de planificación familiar se respete su privacidad | | | | | | | |
| 11 | Que el profesional de salud le brinde información clara acerca de los métodos de planificación familiar | | | | | | | |
| 12 | Que el profesional de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta | | | | | | | |
| 13 | Que el profesional de salud que atenderá su consulta, le inspire confianza | | | | | | | |
| 14 | Que el profesional de salud le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 15 | Que el profesional de salud que le atenderá, muestre interés en la consulta de planificación familiar | | | | | | | |
| 16 | Que el profesional de salud utilice un lenguaje comprensible | | | | | | | |
| 17 | Que usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará: insumos, dosis y efectos adversos | | | | | | | |
| 18 | Que el profesional de salud le programe adecuadamente la próxima cita en el carnet | | | | | | | |
| 19 | Que exista buena señalización para llegar a los consultorios de planificación familiar | | | | | | | |
| 20 | Que el consultorio de planificación familiar cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes | | | | | | | |
| 21 | Que el consultorio de planificación familiar cuente con suficientes métodos anticonceptivos para su atención | | | | | | | |
| 22 | Que el consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encuentren limpios y cómodos | | | | | | | |



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

Califique **CÓMO FUE ATENDIDA EN CADA UNA DE LAS PREGUNTAS**. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a **1** como la **MENOR CALIFICACIÓN** y **7** como la **MAYOR CALIFICACIÓN**

| N | PERCEPCIONES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en planificación familiar? | | | | | | | |
| 2 | ¿El profesional de salud le atendió en el horario programado?(8:00 – 13:00 y 14:00 – 17:00) | | | | | | | |
| 3 | ¿Su atención en planificación familiar se realizó respetando la programación y el orden de llegada? | | | | | | | |
| 4 | ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención en planificación familiar? | | | | | | | |
| 5 | ¿Considera que el horario de atención en planificación familiar fue conveniente para usted? | | | | | | | |
| 6 | ¿El tiempo de espera para la atención en planificación familiar fue adecuado? | | | | | | | |
| 7 | ¿La entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio fue rápida? | | | | | | | |
| 8 | ¿La entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio fue fácil? | | | | | | | |
| 9 | ¿La entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio fue accesible? | | | | | | | |
| 10 | ¿Se respetó su privacidad durante su atención en planificación familiar? | | | | | | | |
| 11 | ¿El profesional de salud le brindó información clara acerca de los métodos de planificación familiar? | | | | | | | |
| 12 | ¿El profesional de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta? | | | | | | | |
| 13 | ¿El profesional de salud que le atendió le inspiró confianza? | | | | | | | |
| 14 | ¿El profesional de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 15 | ¿El profesional de salud que le atendió mostró interés en la consulta de planificación familiar? | | | | | | | |
| 16 | ¿El profesional de salud utilizó un lenguaje comprensible? | | | | | | | |
| 17 | ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de salud: insumos, dosis y efectos adversos? | | | | | | | |
| 18 | ¿El profesional de salud le programó adecuadamente la próxima cita en el carnet? | | | | | | | |
| 19 | ¿Hubo buena señalización para llegar a los consultorios de planificación familiar? | | | | | | | |
| 20 | ¿El consultorio de planificación familiar contó con el personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes? | | | | | | | |
| 21 | ¿El consultorio de planificación familiar contó con suficientes métodos anticonceptivos para su atención? | | | | | | | |
| 22 | ¿El consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? | | | | | | | |

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Centro De Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018”

| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|---|--|---|
| <p>problema principal: ¿Cuál es el grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018? Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de fiabilidad en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de seguridad en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de empatía en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018?</p> | <p>Objetivo general: Establecer el nivel de satisfacción de usuarias en el consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018. Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de fiabilidad en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018. • Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018. • Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de seguridad en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018. • Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de empatía en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018. • Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles en usuarias del consultorio de planificación familiar del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018. | <p>Nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles | <p>Diseño de estudio: estudio Descriptivo, transversal, prospectivo. M O Donde: M: Muestra de Gestantes O: Nivel de Satisfacción de Gestantes</p> <p>Población: La Incluye usuarios, familiares y/o acompañantes que asistieron para ser atendidos en los consultorios externos de planificación familiar del Centro de Salud de Chilca - Huancayo de julio a diciembre del 2018.</p> <p>Muestra: Tamaño Muestral: El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta el 5% con un nivel de confianza del 95% asumiendo un $p = 0,5$ y $q = 0,5$ cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos (como es el caso nuestro) Instrumentos: Cuestionario de satisfacción. Técnicas: Entrevista directa.</p> |

