

**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 Hospital Docente Materno Infantil “El  
Carmen” Huancayo - julio a diciembre del 2017.**

**Para optar el título profesional de:  
Obstetra**

**Autores:**

**Bach. Sheyla Bonny TORRES CONDOR**

**Bach. Catherine Estefani ROJAS CAMARENA**

**Asesor: Mg. Elsa Lourdes PAITA HUATA**

**CERRO DE PASCO – PERÚ - 2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**  
**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 Hospital Docente Materno Infantil “El  
Carmen” Huancayo - julio a diciembre del 2017.**

**Sustentado y aprobado ante los miembros del jurado:**

---

**Mg. Jheysen BALDEON DIEGO**  
**PRESIDENTE**

---

**Mg. Raquel TUMIALAN HILARIO**  
**JURADO**

---

**Lic. Johnny RIVERA LEON**  
**JURADO**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este proyecto de tesis a Dios por habernos permitido llegar a este punto y por su gran amor y sabiduría.

A nuestros padres Rosa Luz Condor, Olo Teofilo Torres, Elva Camarena y Alcides Rojas por ser fuente de inspiración, por su apoyo incondicional para cumplir con este éxito.

## **RECONOCIMIENTO**

Un reconocimiento especial a todos nuestros maestros del pregrado por su contribución en nuestra formación profesional que hoy culminamos e iniciamos una nueva etapa en nuestras vidas, nuestra eterna gratitud.

## RESUMEN

**Objetivo:** Establecer el grado de satisfacción de usuarias en el consultor consejería de planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo - julio a diciembre del 2017.

**Materiales y Métodos:** Estudio Observacional de nivel aplicativo, descriptivo, transversal, prospectivo. En el que participaron 371 usuarios entre 18 y 45 años, de ambos sexos entre usuarios y acompañantes, tanto nuevos como continuadores del consultorio de consejería de Planificación Familiar del Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo. Se aplicó la herramienta SERVQUAL (Quality Service) que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción este cuestionario estructurado dividido en dos áreas, la primera relacionada a los datos generales de los usuarios y la segunda relacionada a las expectativas y a las percepciones de las usuarias, para determinar la satisfacción a través de la diferencia entre percepciones y expectativas. El análisis de los datos se expresa en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles; de los resultados 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  $P - E$ . La información final se presenta en tablas y gráficos.

**Resultados:** De los 371 participantes, el 53,09% de la muestra estuvo compuesta por el usuario y el 46,91 % estuvo conformada por el acompañante, el 39,09% estuvo conformada por participantes del sexo masculino y 60,91% por participantes del sexo femenino, el grado de

instrucción predominante en la muestra es nivel Secundario con 52,29% seguido de Superior Técnico con 18,59%. El grado de satisfacción de las usuarias fue "Satisfecho" con un 57,1%, como también para cada una de las dimensiones: Fiabilidad, "Satisfecho" 56,2%; Capacidad de respuesta, "Satisfecho" 57,7%; Seguridad, "Satisfecho" 57,5%; Empatía, "Satisfecho" 56,6% y Aspectos tangibles, "Satisfecho" 57,7%.

**Conclusiones:** 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 fue Satisfecha con un 57,1%

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

## ABSTRAC

**Objective:** To establish the degree of satisfaction of users in the family planning counseling office at the Maternal and Child Teaching Hospital "El Carmen" Huancayo - July to December 2017.

**Materials and Methods:** Observational study of application level, descriptive, transversal, prospective. In which 371 users between 18 and 45 years, of both sexes between users and companions, both new and continuation of the counseling office of Family Planning of Maternal and Child Teaching Hospital "El Carmen" Huancayo, SERVQUAL tool (Quality Service) was applied which is used to determine the level of satisfaction this structured questionnaire divided into two areas, the first related to the general data of the users and the second related to the expectations and the perceptions of the users, to determine the satisfaction through the difference between perceptions and expectations The analysis of the data is expressed in percentages for each quality evaluation criterion considering the following order: Reliability, Response Capacity, Safety, Empathy, Tangible Aspects, the results were considered as satisfied users to the positive values (+), which were obtained by the difference between the perceptions (P) and the expectations (E), and as unsatisfied users to the negative values (-) of the difference P - E. The final information is presented in tables and graphs.

**Results:** Of the 371 participants, 53.09% of the sample was composed by the user and 46.91% was made up of the companion, 39.09% was made up of male participants and 60.91% by participants of the female sex, the predominant degree of instruction in the sample is Secondary level with 52.29% followed by Technical Superior with 18.59%. The degree of satisfaction of the users was "Satisfied" with 57.1%, as well as for each of the

dimensions: Reliability, "Satisfied" 56.2%; Responsiveness, "Satisfied" 57.7%; Security, "Satisfied" 57.5%; Empathy, "Satisfied" 56.6% and Tangible Aspects, "Satisfied" 57.7%.

**Conclusions:** The degree of satisfaction of users in the family planning counseling office at the Maternal and Child Teaching Hospital "El Carmen" Huancayo - July to December 2017 was met with 57.1%

**Key words:** Degree of satisfaction, family planning, expectations, perceptions.

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación denominado “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” Es un aporte en el área de gestión de calidad vista a través de uno de sus componentes como es la satisfacción del usuario que es eje para una buena atención, más aún cuando tocamos la estrategia de salud sexual y reproductiva - planificación familiar la cual nos exige respuestas a muchas necesidades insatisfechas.

Es sabido que la decisión de formar una familia, tener un número de hijos determinado o planificar el intervalo entre cada embarazo forma parte de los derechos sexuales y reproductivos de toda persona, sin embargo en el Perú según la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) 2014 a pesar de que el 99,7% de las mujeres en edad fértil conocen y han usado alguna vez métodos anticonceptivos existe un 8,6% de las mujeres actualmente unidas que tuvo necesidad insatisfecha de planificación familiar y ello se puede ejemplificar al evidenciar un 19,8% de nacimientos que no fueron deseados, incrementando así la Tasa Global de Fecundidad en casi un hijo más que los deseados. Entre las principales ventajas de esta importante decisión tenemos: la prevención de embarazos no planificados, que ayuda al distanciamiento de los embarazos (es recomendable que el tiempo entre un

nacimiento y otro sea de por lo menos 3 años) y a decidir en qué etapa de la vida ser padres; la protección contra infecciones de transmisión sexual y el tratamiento de la infertilidad.

Se puede decir que la finalidad última de la planificación familiar consiste en mejorar la salud de la madre, sus hijos y la familia en general. En el Perú en la última década, la tasa global de fecundidad (TGF) de Perú ha disminuido de 3,5 nacimientos por mujer a principios de la década del 90 a 2,5 en el año 2014, de acuerdo con cifras del Ministerio de Salud (Minsa).

Es recomendable que el nacimiento del primer hijo se dé en edades posteriores a los 20 años. Actualmente el MINSa ofrece una amplia gama de métodos anticonceptivos para hacer uso del derecho a la planificación familiar y regular la fecundidad de acuerdo con los ideales reproductivos.

En las últimas décadas, hablar de satisfacción del usuario ha despertado un especial interés debido a que su impacto genera respuestas significativas en empresas e instituciones en donde el sector salud no es ajeno a esta realidad.

En las últimas dos décadas, se han realizado investigaciones en la identificación y definición de los principales elementos que componen la calidad de atención. Gracias a estas investigaciones se conoce que, para las usuarias, calidad de atención es ser tratada como personas únicas. Por eso, es importante recordar que cada uno es un ser humano único, con diferentes características psicológicas y que vive en diferentes condiciones sociales, culturales y económicas. Las expectativas que cada persona tiene son

también diferentes, lo que afecta su percepción sobre lo que deben ser los servicios de salud y forma en que recibir o prestar atención. (1)

Según la Federación Internacional de Planificación Familiar, los factores que más influyen en la opinión de los clientes acerca de qué constituye una atención de calidad y con lo que se puede generar una adherencia a esta estrategia de salud son los siguientes: la disponibilidad de varios métodos y la posibilidad de elegir entre ellos, el trato respetuoso y amable, el hecho de que los servicios se brinden en forma confidencial, la capacidad profesional del personal, la posibilidad de obtener información y asesoría, la comunicación cara a cara, la existencia de personal competente que muestre a los clientes su deseo de realizar un buen trabajo (2).

Por las razones expuestas nos planteamos el siguiente problema ¿Cuál es 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?

Por su utilidad política y valor social considerando como objetivo general Determinar el nivel 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 y para ello el trabajo lo hemos organizado de la siguiente manera:

PRIMERA PARTE: denominado Aspectos Teóricos; constituidos por: El capítulo I, “planteamiento del problema”, en la cual se trata de la identificación

y determinación del problema, delimitación de la investigación, formulación del problema, formulación de los objetivos y sobre la justificación y limitaciones de la investigación. El capítulo II, bajo el título de “Marco Teórico”, en donde encontramos los antecedentes del estudio, las bases teóricas -científicas, la definición de términos básicos, el sistema de hipótesis y el sistema de variables de investigación. El Capítulo III, bajo el título “Metodología y técnicas de investigación”, aquí consideramos, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, los métodos de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección, las técnicas de procesamiento de datos y selección y validación de los instrumentos de investigación, finalmente la orientación ética.

SEGUNDA PARTE, denominado trabajo de campo o práctico constituido por; El capítulo IV, “Resultados y Discusión”, donde se considera; el tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, presentación de resultados: tablas, gráficos y la interpretación de ellos, prueba de hipótesis y la discusión de los resultados de investigación. Finalizando con las Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografía y Anexos.

Esperando que el presente aporte significa una contribución al servicio de la Salud Sexual y Reproductiva de la Región y el país por su utilidad política y valor social.

LAS AUTORAS

## INDICE

DEDICATORIA .....	3
RECONOCIMIENTO .....	4
RESUMEN .....	5
ABSTRAC .....	7
INTRODUCCION .....	9
INDICE .....	13
CAPITULO I .....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	15
1.1. Identificación y determinación del problema:.....	15
1.2 Delimitación de la investigación.....	19
1.3. Formulación del problema .....	19
<b>1.3.1. Problema General:</b> .....	19
<b>1.3.2. Problemas Específicos:</b> .....	19
1.2. Formulación de Objetivos .....	20
<b>1.2.1. Objetivo General:</b> .....	20
<b>1.2.2. Objetivos Específicos:</b> .....	20
1.3. Justificación de la investigación: .....	21
1.4. Limitaciones de la investigación .....	23
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO .....	24
2.1. Antecedentes del estudio.....	24
2.2. Bases teóricas – científicas.....	30
2.3. Definición de términos básicos: .....	41
2.4. Identificación de Variables: .....	42
2.5. Definición operacional de variables e indicadores.....	44
CAPÍTULO III.....	45
METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	45
3.1. Tipo de investigación: .....	45
3.2. Métodos de investigación:.....	45
3.3. Diseño de investigación: .....	46
3.4. Población y muestra: .....	46
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	49
3.6 Técnica de procesamiento y análisis de datos:.....	51

3.7. Tratamiento estadístico .....	53
3.8 Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación:..	54
3.9. Orientación ética: .....	54
CAPITULO IV .....	56
RESULTADOS Y DISCUSION .....	56
4.1. Descripción del trabajo de campo: .....	56
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	57
4.3. Discusión de resultados.....	74
CONCLUSIONES .....	77
RECOMENDACIONES.....	80
BIBLIOGRAFÍA .....	81
ANEXOS .....	83

# CAPITULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACION

### 1.1. Identificación y determinación del problema:

En el Perú la RMM es de 93 defunciones maternas por 100,000 nacidos vivos (ENDES 2010). Según la Organización Mundial de la Salud, el Perú ha alcanzado una razón de muerte materna de 68 por 100,000 nacidos vivos). Habiéndose logrado disminuir un 72% en relación con la línea basal que estableció la meta del Objetivo de Desarrollo del Milenio que fue de 66.3 por 100,000 nacidos vivos. (3)

Todavía estas cifras esconden grandes disparidades vinculadas con variables socioeconómicas, geográficas, accesibilidad a los servicios de salud, entre otros, Si bien es cierto que, en el Perú, se ha logrado disminuir la Mortalidad Materna en comparación al año 2000, lo que representa un importante descenso, todavía se presenta una importante brecha por reducir.

En el mundo, la planificación familiar se reconoce como la intervención principal que salva la vida de las madres e hijos (OMS 2012), pues si la mujer con el apoyo de su pareja planifica su familia usando eficazmente la anticoncepción, podrá reducir los embarazos riesgosos y postergar la concepción hasta que se encuentren en situaciones adecuadas en cuanto a salud, economía y educación.

En la última década la tasa global de fecundidad (TGF) de Perú ha disminuido de 3,5 nacimientos por mujer a principios de la década del 90 a 2,5 en el año

2016. ENDES CONTINUA 2014-2016. En cuanto a la demanda de atenciones de PF, el Perú presentó un crecimiento entre 2000 al 2016, el uso de anticonceptivos (todos los métodos) de 68.9 a 76.2% (mujeres en unión) respectivamente. (4 de cada 5 mujeres unidas usan algún método anticonceptivo).

Los profesionales de la salud como la obstetra tienen como misión proporcionar cuidados de salud reproductiva a la población. Por ello, es responsabilidad de los establecimientos de salud establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona la atención a los usuarios, ya que el usuario tiene derecho a recibir la mejor calidad posible de atención, fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, la cual es proporcionada por personas que pueden emplear la misma aplicando juicios y razonamientos acertados y un sistema de valores claro y conveniente.

En nuestro medio a partir de los años 90, se inician estudios sobre calidad de servicio, pero de salud reproductiva. En 1992, el informe de la Encuesta de Disponibilidad de Servicios de Planificación Familiar (EDIS-PERU 1992), donde señala de un 80 por ciento de satisfacción del usuario.

La satisfacción es la sensación que tiene el usuario de que sus necesidades han sido cubiertas. La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas (lo que espera) y percepciones (lo que se le brinda) del usuario en relación con los servicios que este le ofrece.

De acuerdo con la OMS (2003), la actual situación de salud a nivel mundial ha tenido en los últimos 50 años un retroceso, dando como resultados el aumento de la desigualdad en salud a nivel mundial. Por ello es prioritario evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud. Este conocimiento permitirá la incorporación de sistemas adecuados en gestión de la calidad.

Dentro de los atributos de la calidad citados por el MINSA en el 2003 (4) dentro de un estudio sobre estándares de hospitales, sitúa como uno de esos atributos a la satisfacción del usuario externo.

Al respecto, cabe destacar lo que Leddy y Pepper (1989) (5) señalan cuando afirman que "conforme el usuario adquiere mayores conocimientos a través de la educación formal y tiene acceso a la educación informal que brinda una amplia variedad de medios, adquiere la capacidad de saber más y de plantear sus demandas en forma más eficiente y visible. Por ello, debemos estar conscientes de este incremento en los conocimientos y complejidad del usuario y prepararse para responder de manera igualmente calificada y fundamentada en conocimientos".

En este sentido, la institución de salud es responsable ante el público por la atención proporcionada; por ello éste tiene derecho a esperar que el personal de salud se responsabilice de la misma. El personal debe ser capaz de responder a las preguntas del usuario acerca de las acciones y decisiones sobre su estado de salud, ya que el usuario tiene derecho a saber al respecto. Por esta razón, Salinas C, Laguna J y Mendoza M. (1994) (6) refieren que "los

usuarios esperan cortesía, un ambiente agradable, tiempos de espera reducidos, privacidad, información médica completa, personal calificado, diagnóstico y tratamiento eficiente”.

Por estos motivos, es importante que en las instituciones de salud se realicen evaluaciones de la calidad del servicio, considerando las expectativas del usuario y del personal de salud, a través de instrumentos de valoración que permitan establecer un diagnóstico situacional que facilite la identificación de los problemas o las deficiencias de este.

Al indagar sobre el nivel de satisfacción del usuario que acude en la atención de consejería de planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo, se logro evaluar la calidad de la atención de salud recibida, lo que permitiría definir un claro panorama de sus necesidades a fin de ofrecerles un servicio óptimo.

La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibieron y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado”. El usuario de las instituciones de salud se enfrenta, generalmente, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar. Por ello todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados y de esta forma facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario. Una institución está orientada definitivamente hacia el usuario cuando logra producir los productos o servicios que ellos requieren.

Sin embargo, se debe considerar que, en nuestras instituciones de salud y de manera especial el Hospital Materno Infantil Docente “El Carmen” ha prevalecido una situación crónica de insuficiencia y escasez de recursos financieros y materiales que inciden en el deterioro de la calidad de la atención y la fatiga y desmoralización del personal de salud, siendo ellos los que más interactúan con el usuario durante su estadía en el centro hospitalario (Caligiore 1995) (7)

## **1.2 Delimitación de la investigación**

Esta investigación estará delimitada al ámbito provincial de la ciudad de Huancayo y por lo tanto tendrá inferencia local.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General:**

¿Cuál es 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?

### **1.3.2. Problemas Específicos:**

- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de fiabilidad en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de

seguridad en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar?

- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de empatía en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar?

## **1.2. Formulación de Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General:**

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.

### **1.2.2. Objetivos Específicos:**

- Determinar el grado de satisfacción para la dimensión de fiabilidad en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar.
- Determinar el grado de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar.
- Determinar el grado de satisfacción para la dimensión de seguridad en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar.
- Determinar el grado de satisfacción para la dimensión de empatía en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar.

- Determinar el grado de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar.

### **1.3. Justificación de la investigación:**

La evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo, cada vez, es más común, a partir de ello, es posible obtener del usuario un conjunto de conceptos y actitudes en relación con el servicio recibido, los cuales beneficiará a la institución que brinda los servicios de salud y al usuario satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

La satisfacción es la sensación que tiene el usuario de que sus necesidades han sido cubiertas. La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas (lo que espera) y percepciones (lo que se le brinda) del usuario en relación con los servicios que este le ofrece.

Es por ello por lo que un establecimiento de salud tiene que preocuparse por brindar un servicio de calidad para poder generar niveles altos de satisfacción, ya que estos a la vez nos indicaran que dichas instituciones están trabajando de una forma adecuada en todas sus instancias.

De acuerdo con la OMS (2003), la actual situación de salud a nivel mundial ha tenido en los últimos 50 años un retroceso, dando como

resultados el aumento de la desigualdad en salud a nivel mundial. Por ello es prioritario evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud. Este conocimiento permitirá la incorporación de sistemas adecuados en gestión de la calidad.

Dentro de los atributos de la calidad citados por el MINSA en el 2003 dentro de un estudio sobre estándares de hospitales, sitúa como uno de esos atributos a la satisfacción del usuario externo. (4)

No encontrando estudio alguno en el Hospital sujeto a estudio consideramos que nuestra investigación servirá como base para otras investigaciones futuras que ayuden a mejorar la calidad de atención de obstetricia en los servicios de salud.

Es importante recordar que es responsabilidad nuestra como obstetras contribuir a que las personas ejerzan sus derechos de manera responsable, libre e informada respecto a la decisión del número y espaciamiento de los hijos que deseen procrear; brindando servicios de planificación familiar de calidad.

Porque a través de los resultados de la aplicación de esta investigación se conocerá más de cerca las deficiencias de la atención de obstetricia en los consultorios de consejería de planificación familiar para mejorar la calidad y satisfacción de la madre en cuanto a la atención.

#### **1.4. Limitaciones de la investigación**

No encontramos limitación alguna para efectuar la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### **2.1.1. INTERNACIONALES**

**En Brasil, 2006, Moura Escolástica y Silva Raimunda** realizaron el estudio titulado “Calidad de la asistencia en planificación familiar según la opinión de usuarias del Programa Salud de la Familia” con el objetivo de evaluar la calidad de la asistencia en planificación familiar a partir de la opinión de usuarias del Programa Salud de la Familia. Dando como resultado que la calidad de la asistencia en planificación familiar fue determinada por la orientación/ información a los clientes, incluyendo a la pareja; divulgación; oferta regular de los anticonceptivos; fácil acceso; atención cordial; vínculo del equipo; y cuidado diferenciado a las mujeres con riesgo reproductivo. Concluyendo así que el escuchar al cliente es fundamental para la evaluación de la calidad de la asistencia en planificación familiar con enfoque en las necesidades de los usuarios. (8)

**De León Sac, Glendy Magali (2017 Guatemala)** en su trabajo Comparación Del Nivel De Satisfacción De Las Usuarias De Planificación Familiar En Servicios De Salud Del Segundo Nivel De Atención Con y Sin Intervención De Cooperantes, En El Departamento De Totonicapán, Guatemala refiere Fue imprescindible entonces

definir los conceptos de planificación familiar y de satisfacción para tener una visión amplia que permita considerar como se ha brindado la atención en estos servicios, así como tomar en consideración la percepción de las usuarias; a través de esta información se pudo determinar el grado de satisfacción existente entre las mujeres que asisten a los servicios de salud del segundo nivel de atención del departamento de Totonicapán. Se pudo tener una perspectiva de la transformación que han tenido los servicios intervenidos por la cooperación internacional y los que hasta ahora han permanecido solamente con los recursos del estado. Se pudo comprobar entonces que el fortalecimiento de los servicios de planificación familiar tiene repercusión en la satisfacción de las usuarias, no solo en aspectos de la atención recibida sino también de la percepción de la clínica en donde son atendidas, como se da en el servicio de Momostenango en donde las usuarias expresaron estar satisfechas con el servicio y que desean continuar asistiendo al mismo, caso contrario en el otro servicio estudiado, San Andrés Xecul, en donde hay insatisfacción por la atención recibida y el espacio utilizado para la misma, en lo referente a privacidad, por lo que es necesario el fortalecimiento también de este servicio para garantizar el cumplimiento de la ley de planificación familiar para la reducción de las barreras aún existente en este servicio. (9)

### **2.1.2. NACIONALES**

**Cupe Lizbeth en 2015, Perú, en el Hospital de San Juan de Lurigancho** identificó la “Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo”. La cual concluyó que la percepción global de la calidad fue “regular” con un 56,67 %, como también para cada una de las dimensiones, así para la dimensión fiabilidad representó el 66,67%, para la dimensión capacidad de respuesta también el 66,67%, para la dimensión seguridad el 50%, para la dimensión empatía el 63,33% y para la dimensión aspectos tangibles el 80%. (10)

**También en el año 2015, Perú, Zamora Sara** a través de su estudio “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” encontró como resultados que el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención fue de 70,92%, el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos en la atención en la consulta externa fue de 87,55% y el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura del servicio fue de 64,66% utilizando para ello el cuestionario de SERVQUAL modificado, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo del Ministerio de Salud. (11)

**Orihuela Alejandro, Perú- 2011**, en su tesis “Evaluación de la calidad de atención del Servicio de Planificación Familiar del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao, febrero 2011” plantea evaluar los procesos administrativos que giran en torno a la atención del paciente, la disponibilidad de métodos anticonceptivos, la capacidad del personal; e identificar áreas a mejorar respecto a calidad de atención a través de un estudio descriptivo transversal. Dentro de sus resultados encuentra que el consultorio de planificación familiar cumple con el 88.8% de las características deseadas para un buen funcionamiento, concluyendo así que la calidad de la atención del servicio de planificación familiar en el HNDAC es adecuada. Con respecto a la percepción de comodidad en los establecimientos de salud se evidenció un 100%, además de buen trato por parte del proveedor de salud en un el 100%. El 85% de las usuarias manifiesta que los horarios de atención son convenientes. La gran mayoría de las usuarias (96%) manifiesta que el tiempo de espera fue aceptable.; falta comparación con otros establecimientos de salud que brindan mejores servicios. (12)

**Alva Rocío y Jiménez Guisela en Perú – 2008** realizaron el estudio titulado “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” el cual tuvo como objetivo determinar la percepción de calidad de atención de las adolescentes en los consultorios de Salud Sexual y Reproductiva, conocer las

percepciones, expectativas de la atención de salud y analizar la discrepancia entre estas. Utilizaron el método Servqual el cual se basa fundamentalmente en la discrepancia existente entre las expectativas y las percepciones de los usuarios, evaluando la calidad de servicios a través de cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Como resultado obtuvieron que el promedio Global Servqual encontrado en la muestra fue de 1,1 lo que lo ubica en un nivel de insatisfacción con respecto a la calidad de la atención percibida. Todos los promedios globales de cada una de las dimensiones se encontraron a este nivel. La seguridad y la empatía evidencian un promedio de gap menor 0,9 en ambas dimensiones, es decir se encontró en mejor ubicación que las demás dimensiones, la dimensión con los menores niveles de satisfacción fue confiabilidad y capacidad de respuesta 1,2 en ambas dimensiones. En la priorización de las dimensiones, la mayoría opinó que la dimensión más importante es la seguridad y en segundo lugar la dimensión empatía. Concluyendo así que la percepción de calidad de atención resultó en la categoría de insatisfacción de acuerdo con el método Servqual. (13)

**Seclén-Palacin Juan y Darras Christian en Perú 2005**, ejecutaron el estudio titulado “Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú 2000” el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario en centros de salud y hospitales del MINSA; analizar la relación entre satisfacción del usuario y nivel socioeconómico e

identificar los factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Dando como resultados que los usuarios de los establecimientos muestran características diferenciadas. La satisfacción del usuario fue 68,1% y 62,1% para los CS y hospitales, respectivamente. Los usuarios de menor nivel socioeconómico presentaron mayor satisfacción y la edad, educación, distancia al establecimiento y el tiempo de espera presentan asociaciones con la satisfacción del usuario. (14)

**Cayro Quispe, Lucero Isabel Lima Perú 2017** En su trabajo 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. Es un estudio observacional, descriptivo y transversal. Participan 355 usuarias entre 18 y 51 años, tanto nuevas como continuadoras del consultorio de consejería de Planificación Familiar del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima. Aplica un cuestionario estructurado dividido en dos partes, la primera relacionada a las expectativas de las usuarias y la segunda enfocada a las percepciones de estas. Determina la satisfacción a través de la diferencia entre percepciones y expectativas. Realiza un análisis exploratorio de las variables utilizando frecuencias y porcentajes para las variables cualitativas. Obtiene los siguientes resultados: 54,08% de las usuarias presentaron entre 20 y 29 años, grado de instrucción secundaria (53,24%), ocupación ama de casa (52,10%), estado civil conviviente (64,50%),

lugar de nacimiento Lima (64,50%) y número de hijos entre 1 y 2 (68,70%). El grado de satisfacción de las usuarias fue “muy satisfecha” 79,10%, como también para cada una de las dimensiones: Fiabilidad, “muy satisfecha” 80,10%; Capacidad de respuesta, “satisfecha” 75,70%; Seguridad, “muy satisfecha” 80,00%; Empatía, “muy satisfecha” 80,30% y Aspectos tangibles, “muy satisfecha” 79,10%. Concluye que 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% (15)

### **2.1.3 LOCALES**

No se encontraron

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

**PLANIFICACIÓN FAMILAR:** Conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones dirigidas a mujeres y hombres en edad fértil, dentro de las cuales se encuentra la información, educación, orientación/consejería y la prescripción y provisión de métodos anticonceptivos, para que las personas o parejas ejerzan el derecho a decidir libre y responsablemente, si quieren o no tener hijos, así como el número y el espaciamiento entre ellos.

## **LA ATENCIÓN EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR**

Los servicios integrales de planificación familiar son ofrecidos en todos los establecimientos de salud públicos del país de manera gratuita, incluyendo la

historia clínica, orientación/consejería y la provisión de métodos anticonceptivos y Anticoncepción de emergencia. Estos pueden ser:

• **Temporales:**

1) Métodos de abstinencia periódica:

a. Del ritmo o de la “Regla” o del calendario.

b. Billings o del moco cervical.

c. Método de los días fijos o método del collar.

2) Método de lactancia materna exclusiva y amenorrea (MELA).

3) Métodos de barrera:

a. Preservativo o condón masculino

b. Preservativo o condón femenino

4) Hormonales:

a. Hormonales combinados:

- Orales

Etinilestradiol + levonorgestrel 30mcg + 150mcg. TAB. 21tab + 7 tab sulfato ferroso.

- Inyectables mensuales

Estradiol Cipionato + Medroxiprogesterona acetato 5mg + 25mg. INY. ó

Enantato de Noretisterona 50mg + Valerato de Estradiol 5mg ampolla X 1mL

b. Hormonales de sólo progestágeno:

- Inyectables de depósito

Medroxiprogesterona acetato de 150mg/mL. INY. 1mL

- Implante

Etonogestrel de 68 mg. de un cilindro.

5) Dispositivos intrauterinos

T de Cu 380 A

• **Definitivos:**

1) Anticoncepción Quirúrgica Voluntaria Femenina - Bloqueo Tubario Bilateral (BTB).

2) Anticoncepción Quirúrgica Voluntaria Masculina -Vasectomía.

• **Anticoncepción de Emergencia**

1) Levonorgestrel 1.5 mg (equivalente a 1 tableta 1.5 mg o 2 tabletas 0.75 mg)

2) Combinados: Método de Yuzpe

Etinilestradiol + levonorgestrel 30mcg + 150mcg. 8 TAB

El Ministerio de Salud no promueve prácticas como el coitus interruptus o los métodos folclóricos debido a su baja eficacia, y en algunos casos por carecer de fundamento científico.

### **NIVELES DE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

Las actividades y prestación del servicio de planificación familiar se realizarán, según corresponda, en todos los niveles de atención de los establecimientos de salud de los diferentes niveles de atención del Sistema de Salud.

- Desde el nivel I-4 hasta el nivel III-2 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 II-1 hasta el nivel III-2 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.
- 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.

### **ORIENTACIÓN/CONSEJERÍA**

El personal de los servicios de salud sexual y reproductiva, y planificación familiar debe tener en cuenta que:

- La orientación/consejería debe brindarse a toda persona interesada en espaciar, limitar o postergar su fecundidad. En caso de que la persona opte por algún método desde la primera consulta, excepto Anticoncepción Quirúrgica Voluntaria (AQV), éste podrá ser prescrito, luego de la evaluación profesional y siempre que se cuente con la/el proveedora/or capacitada/o para ello:

- Se debe proporcionar información, orientación/consejería y apoyo educativo a la/el usuaria/o para esclarecer las dudas que pudieran tener sobre los métodos anticonceptivos, en cuanto a características de los métodos femeninos y masculinos, mecanismos de acción, eficacia anticonceptiva, beneficios, contraindicaciones, efectos colaterales y signos de alarma.
- Se debe hacer énfasis en la relación entre las características de los métodos y los deseos de la/el usuaria/o y/o de la pareja. Se debe poner especial atención en la seguridad, eficacia y duración de la protección anticonceptiva de cada uno de los métodos, así como de sus características: indicaciones, beneficios y/o limitaciones, necesidades de seguimiento, signos de alarma, y buen uso.

Se debe dar orientación/consejería diferenciada a los siguientes:

- Usuarías/os que soliciten métodos anticonceptivos permanentes.
- Usuarías/os que presenten limitaciones físicas o psíquicas que puedan afectar su capacidad de decisión.
- Mujeres que se encuentren en el período posparto o posaborto.

- Personas analfabetas, con el fin de garantizar una toma de decisión informada.
  - Personas en situación de violencia sexual.
  - Personas viviendo con VIH/SIDA (PVVIH/SIDA).
  - Personas con antecedentes de tumores que se afectan con hormonas sexuales: Cáncer de mama, endometrio y hepático.
  - Personas con enfermedades sistémicas graves: hepáticas o diabetes mellitus (cualquier tipo).
  - Procesos tromboembólicos activos o con antecedentes de ellos.
  - Adolescentes.
  - Otros que soliciten información o el servicio.
- Para facilitar la atención en orientación/consejería en planificación familiar, se seguirá el Modelo de los cinco pasos:

Primer paso: Establecer una relación cordial

Segundo Paso: Identificar las necesidades de la/el usuaria/o

Tercer Paso: Responder a las necesidades de la/el usuaria/o.

Cuarto paso: Verificar la comprensión de la/el usuaria/o

Quinto paso: Mantener la relación cordial.

- Se empleará la Estrategia de Orientación/consejería para brindar de manera eficiente la información requerida por la/el usuaria/o; que permita una elección informada del método.

- La Anticoncepción de Emergencia puede ser utilizada cuando que se hayan tenido relaciones sexuales sin protección, en caso de violaciones, o si ocurrió una equivocación con el uso de un método anticonceptivo, o ruptura del condón. Es suministrado por el personal de salud, previa consejería. Debe usarse dentro de los 3 días posteriores al sexo sin protección. Cuanto antes se tomen la AE después del evento, es más eficaz.

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN.** - Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD.** - Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

**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 relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente 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) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación. Y abunda al apuntar que para lograr este objetivo se hace necesario: maximizar el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades. Como se puede apreciar le da una gran importancia al sujeto dentro de todo el proceso de la evaluación de los procesos bibliotecarios. 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 principalmente, para determinar las necesidades de información, los estudios sobre satisfacción empiezan a partir de 1980. (Hernández Salazar, 2008)

**Delimitación conceptual de la satisfacción de usuarios.** - Más difícil que ubicar su origen es definirla, incluso diversos autores (Shi; Holahan y Jurkat, 2004; Vogt, 2004; Griffiths, Johnson y Hartley, 2007) aseveran que existe una carencia de marcos teóricos sobre la satisfacción del usuario. Éstos últimos nos proveen de algunas definiciones:

- Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional.

- Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información.
- El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado.

Por su parte Vogt (2004, p. 16) nos dice que:

[...] es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro.

A partir de todas estas ideas podemos generar un concepto, la satisfacción de usuarios de la información es un estado mental del usuario a representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.

La satisfacción contempla tres grandes áreas: el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información; el recurso de información obtenido; y los servicios. Estas áreas son consistentes con las bases ontológicas de la disciplina: el recurso de información, como elemento básico para resolver una necesidad del ser usuario; la articulación del sistema de búsqueda y recuperación de información y los servicios-acceso como la actividad bibliotecaria para facilitar esa solución.

Desafortunadamente la mayoría de los estudios sobre la satisfacción del usuario se ha dirigido a medir el funcionamiento de los sistemas de búsqueda y recuperación de información y el recurso obtenido y no a los servicios. Las medidas más utilizadas han sido la relevancia y la pertinencia, dejando de fuera elementos tales como, el estilo o diseño de la interfase, la facilidad del manejo del sistema, la utilidad de la información y los servicios de toda la unidad de información.

Un término que aparece constantemente asociado a la satisfacción es la calidad en general y más específicamente a la calidad de los servicios. La primera se entiende como que tan bueno es un servicio, y no necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público (Nejati y Nejati, 2008, pp. 571-572).

En cuanto a la segunda, es definida como la diferencia entre las expectativas del usuario de la biblioteca y las percepciones del servicio recibido, se debe satisfacer la petición de cada usuario en forma precisa, exhaustiva y expedita. Resalta el hecho que la calidad debe estar en conformidad con los requerimientos o necesidades del cliente [usuario] (Nejati y Nejati, 2008, p. 574), de aquí su relación con la satisfacción de usuarios. (16)

### **Nivel de satisfacción.**

Grado de complacencia, acción y efecto de satisfacer o satisfacerse de acuerdo con las necesidades de las personas.

Es el nivel de bienestar al que desea llegar la gestante a través del logro de sus necesidades principales, luego de recibir una atención del profesional de salud. (17)

- Satisfecha.
- Poco satisfecha.
- Insatisfecha.

**Expectativa del Usuario.** - Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio. (18)

**Percepción del Usuario.** - Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado. (18)

**Fiabilidad.** - Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

**Capacidad de Respuesta.** - Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (18)

**Seguridad.** - Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (18)

**Empatía.** - Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. (18)

**Aspectos Tangibles.** - Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (18)

### **2.3. Definición de términos básicos:**

**Nivel de satisfacción:** Grado de complacencia, acción y efecto de satisfacer o satisfacerse de acuerdo con las necesidades de las personas.

**Planificación Familiar:** Conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones dirigidas a mujeres y hombres en edad fértil, dentro de las cuales se encuentra la información, educación, orientación/consejería y la prescripción y provisión de métodos anticonceptivos, para que las personas o parejas ejerzan el derecho a decidir libre y responsablemente, si quieren o no tener hijos, así como el número y el espaciamiento entre ellos.

**Consejería en Planificación Familiar:** Proceso de comunicación interpersonal en el que se brinda la información necesaria para que las personas individuales o parejas, tomen decisiones voluntarias,

informadas y satisfactorias, además de brindar apoyo para el análisis y búsqueda de solución a sus problemas de salud.

**Consultorio de Planificación Familiar:** Consultorio que es parte de la unidad productora de servicios de consulta externa en un establecimiento de salud, y que provee atención relacionada a la salud sexual y reproductiva de hombres y mujeres, con énfasis en metodología anticonceptiva.

**Orientación/Consejería:** Proceso de comunicación interpersonal en el que se brinda la información necesaria para que las personas individuales o parejas, tomen decisiones voluntarias, informadas y satisfactorias, además de brindar apoyo para el análisis y búsqueda de solución a sus problemas de salud.

#### **2.4. Identificación de Variables:**

**Variable:**

Grado de satisfacción de usuarias en la consejería de Planificación Familiar.

**Dimensiones:**

- Fiabilidad: capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

- Capacidad de respuesta: disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- Empatía: capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- Aspectos tangibles: son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

## 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"> <li>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</li> <li>2. Que la atención en planificación familiar se realice en el horario programado (8:00 – 13:00 y 14:00 – 17:00)</li> <li>3. Que la atención en planificación familiar se realice respetando la programación y el orden de llegada</li> <li>4. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio en caso sea necesaria para su atención</li> <li>5. Que el horario de atención en planificación familiar sea conveniente para usted.</li> </ol>	Nominal
	Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Que el tiempo de espera para la atención en planificación familiar no sea prolongado</li> <li>7. Que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería sea rápida</li> <li>8. Que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería sea fácil</li> <li>9. Que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería sea accesible.</li> </ol>	Nominal
	Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Que durante su atención en el consultorio de planificación familiar se respete su privacidad</li> <li>11. Que el profesional de salud le brinde información clara acerca de los métodos de planificación familiar</li> <li>12. Que el profesional de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta</li> <li>13. Que el profesional de salud que atenderá su consulta, le inspire confianza.</li> </ol>	Nominal
	Empatía	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. Que el profesional de salud le trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>15. Que el profesional de salud que le atenderá, muestre interés en la consulta de planificación familiar</li> <li>16. Que el profesional de salud utilice un lenguaje comprensible</li> <li>17. Que usted comprenda la explicación que el profesional de salud le brindará: insumos, dosis y efectos adversos</li> <li>18. Que el profesional de salud le programe adecuadamente la próxima cita en el carnet</li> </ol>	Nominal
	Aspectos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> <li>19. Que exista buena señalización para llegar a los consultorios de planificación familiar</li> <li>20. Que el consultorio de planificación familiar cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes</li> <li>21. Que el consultorio de planificación familiar cuente con suficientes métodos anticonceptivos para su atención</li> <li>22. Que el consultorio de planificación familiar y la sala de espera se encuentren limpios y cómodos</li> </ol>	Nominal

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación:**

Observacional de nivel aplicativo. Observacional por que la investigación se realizará sin la manipulación de la variable independiente se observaran los hechos tal como ocurre y nivel aplicativo porque con los resultados se espera mejorar el nivel de satisfacción de las pacientes de planificación familiar.

#### **3.2. Métodos de investigación:**

Se utilizó el método Descriptivo, por ser una investigación que describirá los hechos tal como se presentan teniendo como referentes a las usuarias atendidas en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo - julio a diciembre del 2017.

### 3.3. Diseño de investigación:

Según el planteamiento del problema es un estudio Descriptivo, transversal, prospectivo.

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.**

La población estuvo constituida por usuarios y acompañantes atendidos en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo - julio a diciembre del 2017.

#### **Muestra.**

- Unidad de Análisis: Usuarios del consultorio de consejería de planificación familiar que desearon participar del presente estudio.
- 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)

Se añadió un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de perdidas o errores en los registros de la encuesta.

Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):

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

**Donde:**

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

Remplazando:

### CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA

Tamaño de Muestra	<b>n</b>	<b>?</b>
Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho	<b>p</b>	<b>0,5</b>
Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	<b>q</b>	<b>0,5</b>
Error Estándar	<b>E</b>	<b>0,05</b>
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	<b>Z</b>	<b>1,96</b>
Se refiere a la Población de atendidos en el servicio de Consulta Externa	<b>N</b>	<b>10479</b>

<b>n</b>	<b>371</b>
----------	------------

### Criterios de inclusión

- Usuarios del consultorio de consejería de planificación familiar de ambos sexos, mayores de 18 años al momento que acuden a la consulta.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario que acude al consultorio consejería de planificación familiar.

- Aceptan participar en el estudio por propia voluntad luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos del estudio.
- Usuaris nuevas o continuadoras.

### **Criterios de exclusión**

- Usuaris con alteración de la conciencia e incapaces de comunicarse en español.
- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por lo que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no desea participar del estudio.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

- **Encuesta.**

Esta técnica será aplicada en forma individual a cada una de las usuarias y o acompañantes atendidos en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo - julio a diciembre del 2017. por un espacio de 15 minutos aproximadamente antes del ingreso al consultorio y a la salida del consultorio.

## **Instrumento.**

- **Cuestionario.**

Mediante este instrumento se recogió información sobre la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo - julio a diciembre del 2017.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Encuesta: Satisfacción en la atención del consultorio de planificación familiar, consta de dos áreas que son las siguientes:

1. Datos generales del encuestado.
2. Preguntas sobre las expectativas y percepción del servicio recibido en el establecimiento de salud.

Tiempo que tomó la aplicación de una encuesta fue de 15 minutos; en su estructura tiene 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de

Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

### **3.6 Técnica de procesamiento y análisis de datos:**

En primer lugar, se coordinó con el director del establecimiento de salud para luego aplicar el instrumento a las unidades de análisis directamente dentro del establecimiento al momento que estén recibiendo su tratamiento y control en el establecimiento. Los instrumentos fueron aplicados dando cumplimiento a lo programado

La aplicación de las encuestas estuvo a cargo de los investigadores ajenos al establecimiento de salud donde se informará que es totalmente anónima y libre de elegir la opción que ella crea que es la correcta sin juzgarla.

La encuesta se aplicó en dos etapas, la primera que incluye los datos generales y expectativas, antes del ingreso del usuario al servicio y la

segunda posterior a la consulta que incluye las percepciones del servicio recibido.

El análisis de los datos se expresa en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles.

Para el análisis de los resultados 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 P– E.

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), según el servicio del consultorio de planificación familiar se continuo con los siguientes pasos:

1. Elaborar y presentar una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
2. Determinar 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 las preguntas 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)

< 40 Aceptable (Verde)

4. Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color se consideran como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

### **3.7. Tratamiento estadístico**

Para el tratamiento estadístico de los datos se realizó de la siguiente manera:

Se verifico la información en los instrumentos.

Se inicia construyendo una base de datos Excel, herramienta informática (aplicativo en Excel) para el procesamiento de datos para consultorios externos de consejería de planificación familiar de nivel y categoría que corresponde al Hospital docente Materno infantil El Carmen de Huancayo. (1)

Se digito los datos de entrada consignando los datos:

1. Datos del establecimiento de salud.
2. Datos generales del encuestado.

### 3. 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.

Después de la digitación, se realizó un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo con el servicio y categoría.

#### **3.8 Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación:**

El instrumento utilizado fue validado por el Ministerio de Salud quien ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario de acuerdo con nuestra realidad, obteniendo la metodología SERVQAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país. (19)

#### **3.9. Orientación ética:**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se tuvo presente los principios éticos pertinentes para el estudio, teniendo presente la autonomía, privacidad y beneficencia. Considerando lo siguiente:

Se solicitó la aprobación de los directivos de la institución, comprometiéndonos a retroalimentar de acuerdo con los resultados.

Los pacientes que decidieron participar en el estudio tomaron la decisión en forma voluntaria, y dieron su autorización verbal.

Se respetó la decisión de los pacientes que decidieron no participar, y de igual forma se les informó que el hecho de no participar no afectaría su atención.

La información obtenida es utilizada únicamente con fines de estudio, los nombres de los participantes y la información obtenida se utilizaron en forma confidencial y con fines netamente académicos.

Se dio el criterio correspondiente a los autores de los estudios citados.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSION**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo:**

En este acápite con los cuadros y gráficos que a continuación se muestran reflejan los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento con la finalidad de medir El Grado de Satisfacción de Usuaris en el Consultorio de Consejería de Planificación Familiar en El Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo - investigación realizada de julio a diciembre del 2017" según cronograma del plan de trabajo.

## 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

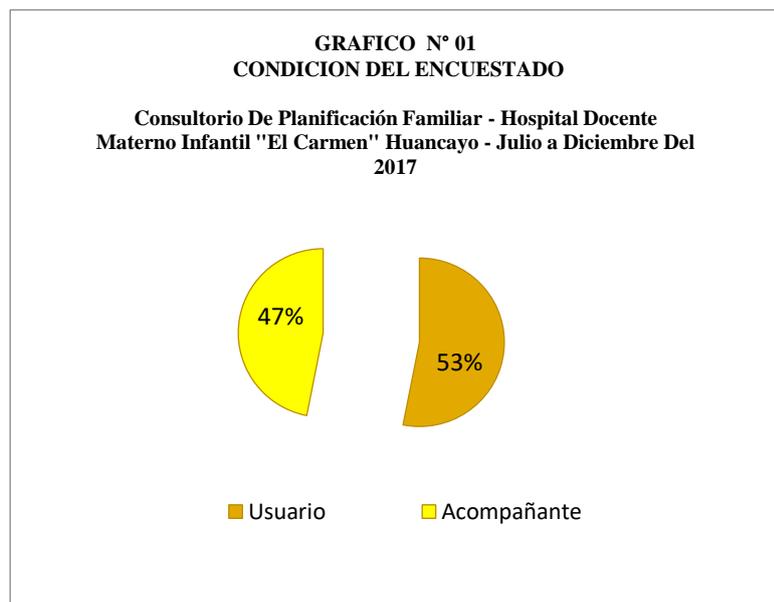
### VARIABLES DE CONTROL

TABLA N° 01  
CONDICION DEL ENCUESTADO

Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo - Julio a Diciembre del 2017

Condición	Frecuencia	Porcentaje (%)
Usuario	197	53,09
Acompañante	174	46.91
<b>Total</b>	<b>371</b>	<b>100</b>

FUENTE: ELABORACION PROPIA



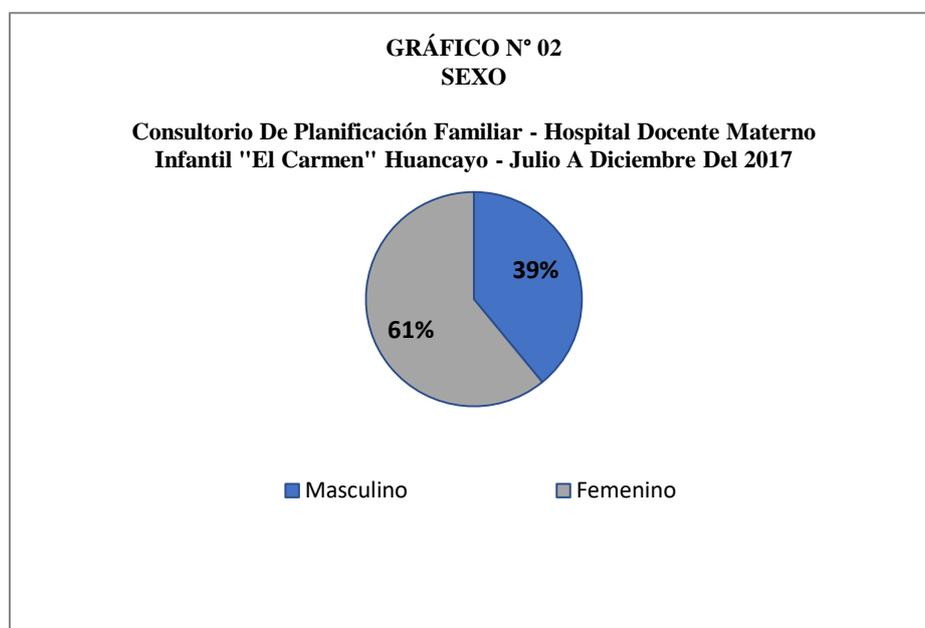
En la Tabla y Grafico N.º 01, de los 371 participantes, el 53,09% (197 encuestados) de la muestra estuvo compuesta por el usuario, en segundo lugar, la muestra estuvo conformada por el acompañante con 46.91 % (174 encuestados).

**TABLA N° 02**  
**SEXO**

**Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen"**  
**Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
<b>Masculino</b>	145	39,09
<b>Femenino</b>	226	60,91
<b>Total</b>	371	100

FUENTE: ELABORACION PROPIA



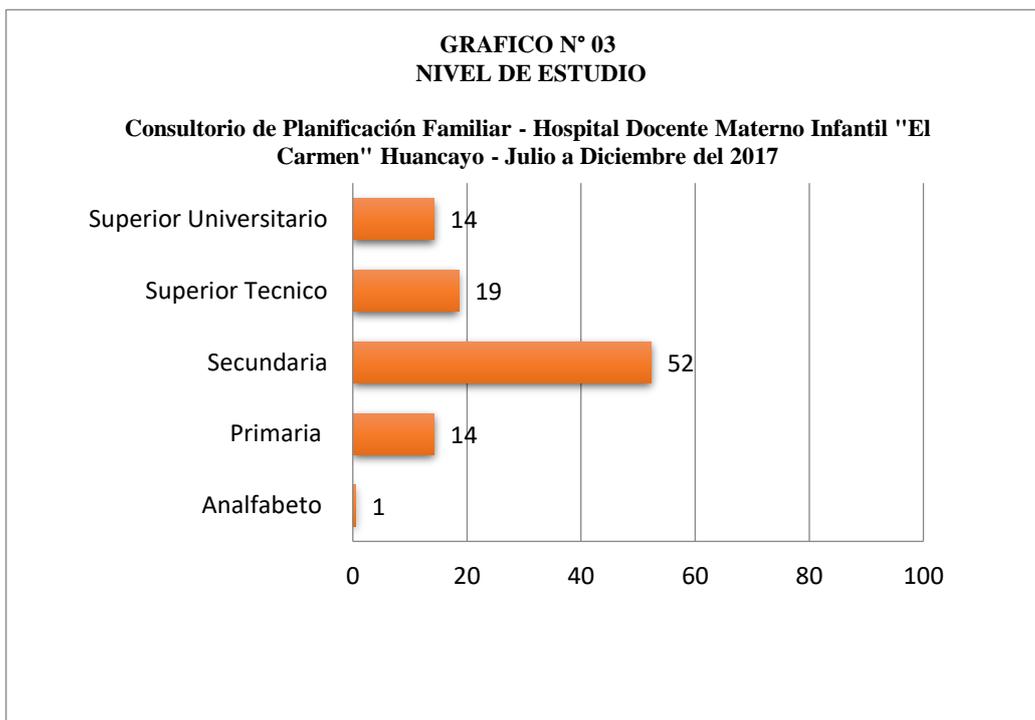
En la Tabla y Gráfico N.º 02, el 39,09% (145 encuestados) de la muestra estuvo conformada por participantes del sexo masculino y 60,91% (226 encuestados) por participantes del sexo femenino.

**TABLA N° 03  
NIVEL DE ESTUDIO**

**Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen"  
Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**

Nivel de Estudio	Frecuencia	Porcentaje
<b>Analfabeto</b>	2	0,55
<b>Primaria</b>	53	14,29
<b>Secundaria</b>	194	52,29
<b>Superior Técnico</b>	69	18,59
<b>Superior Universitario</b>	53	14,28
<b>Total</b>	371	100

FUENTE: ELABORACION PROPIA



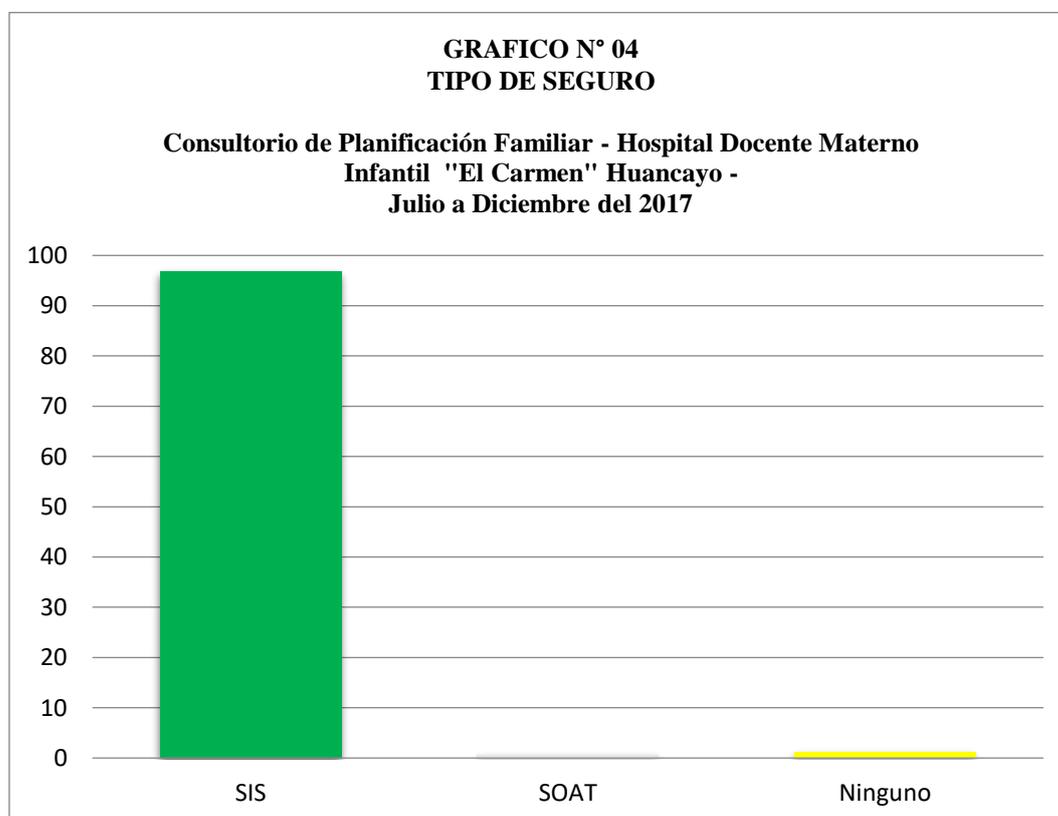
En Tabla y Gráfico N.º 03, el grado de instrucción predominante en la muestra es nivel Secundario con 52,29% (194 encuestados), en segundo lugar, el Superior Técnico con 18,59% (69 encuestados) y en tercer lugar los encuestados de nivel primaria y Superior Universitaria.

**TABLA N° 04  
TIPO DE SEGURO**

**Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**

Tipo de Seguro	Frecuencia	Porcentaje
<b>SIS</b>	359	96,77
<b>SOAT</b>	2	0,54
<b>Ninguno</b>	4	1,08
<b>Otro</b>	6	1,61
<b>Total</b>	371	100

FUENTE: ELABORACION PROPIA



En la Tabla y Gráfico N.º 04, el tipo de seguro en primer lugar SIS con 96,77% (359 encuestados) y 1,61% (6 encuestados) con otro tipo de seguro.

**TABLA N° 05  
TIPO DE PACIENTE**

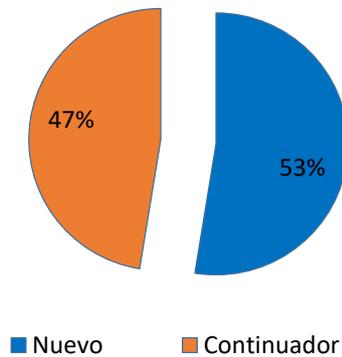
**Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil  
"El Carmen" Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**

Tipo de Paciente	Frecuencia	Porcentaje
Nuevo	195	52,56
Continuador	176	47,44
<b>Total</b>	<b>371</b>	<b>100</b>

FUENTE: ELABORACION PROPIA

**GRAFICO N° 05  
TIPO DE PACIENTE**

**Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno  
Infantil "El Carmen" Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**

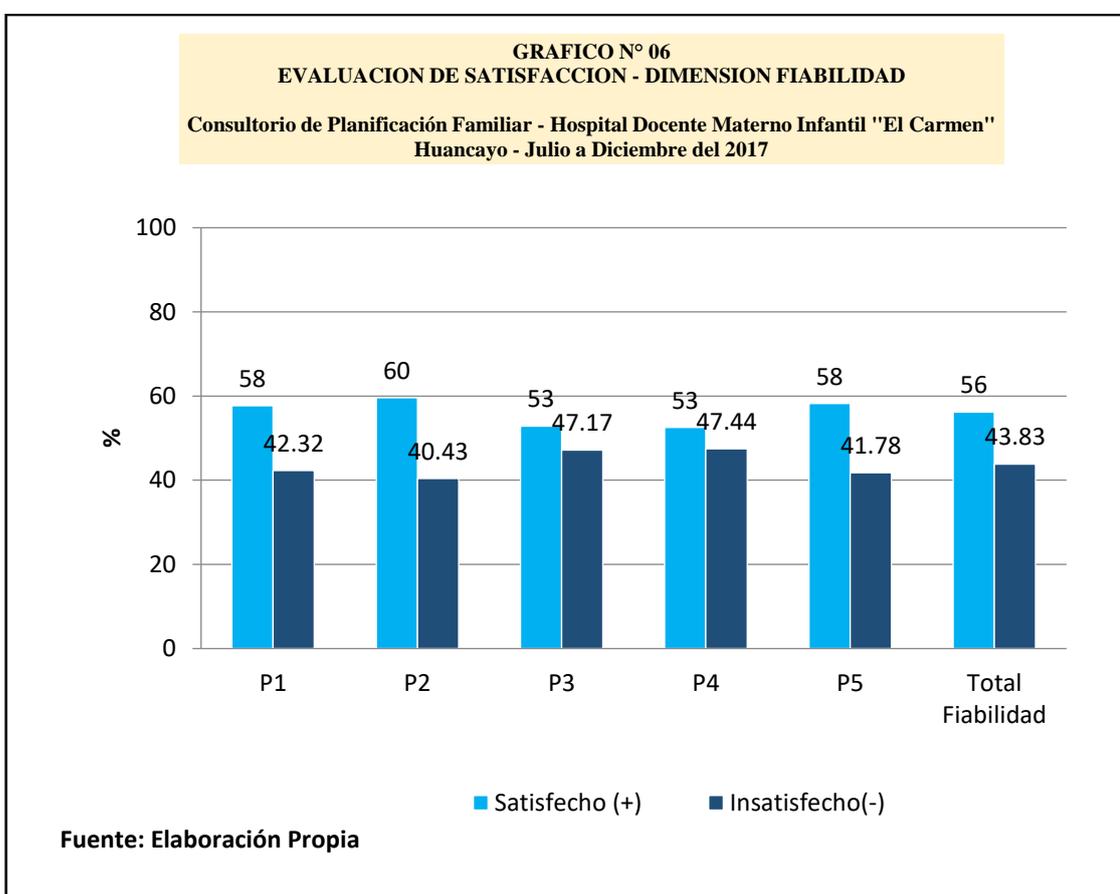


En la Tabla y Gráfico N.º 05, el tipo de paciente en primer lugar se encuentra los pacientes nuevos con 52,56% (195 encuestados) y segundo lugar con 47,44% (176 encuestados) los pacientes continuadores.

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

**Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen"**  
**Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	214	57,7	157	42,32
P2	221	59,6	150	40,43
P3	196	52,8	175	47,17
P4	195	52,6	176	47,44
P5	216	58,2	155	41,78
<b>Fiabilidad</b>	1042	56,2	813	43,83



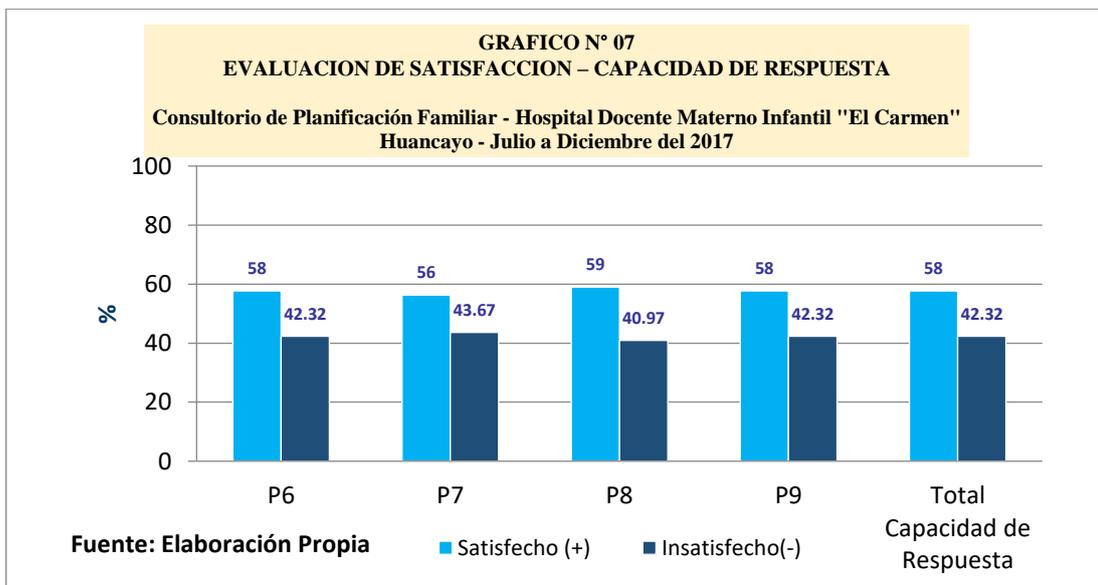
En esta dimensión que concierne a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó; la pregunta que más satisfacción muestra es la P2 indicando que la atención en planificación familiar se realiza en el horario programado y la pregunta que más insatisfacción mostró es la P4 es decir que su historia clínica no se encontró disponible en el consultorio necesario para su atención.

**TABLA N° 07**

**EVALUACION DE SATISFACCION – CAPACIDAD DE RESPUESTA**

**Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen"  
Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P6	214	57,7	157	42,32
P7	209	56,3	162	43,67
P8	219	59,0	152	40,97
P9	214	57,7	157	42,32
<b>Capacidad de Respuesta</b>	856	57,7	628	42,32

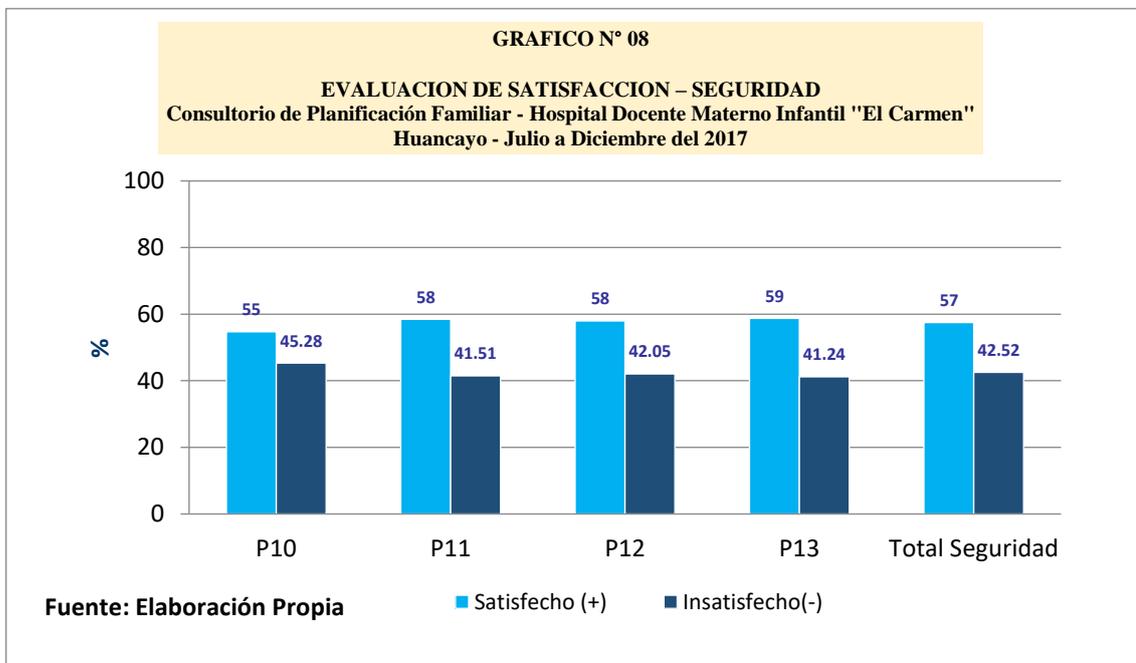


Esta dimensión está relacionada a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; observamos que la pregunta que más satisfacción muestra es la P8 indicando que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería sea fácil y la pregunta que más insatisfacción mostro es la P7 indicando que la atención en La entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio no fue rápida.

**TABLA N° 08**  
**EVALUACION DE SATISFACCION – SEGURIDAD**

**Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen"**  
**Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P10	203	54,7	168	45,28
P11	217	58,5	154	41,51
P12	215	58,0	156	42,05
P13	218	58,8	153	41,24
<b>Seguridad</b>	853	57,5	631	42,52



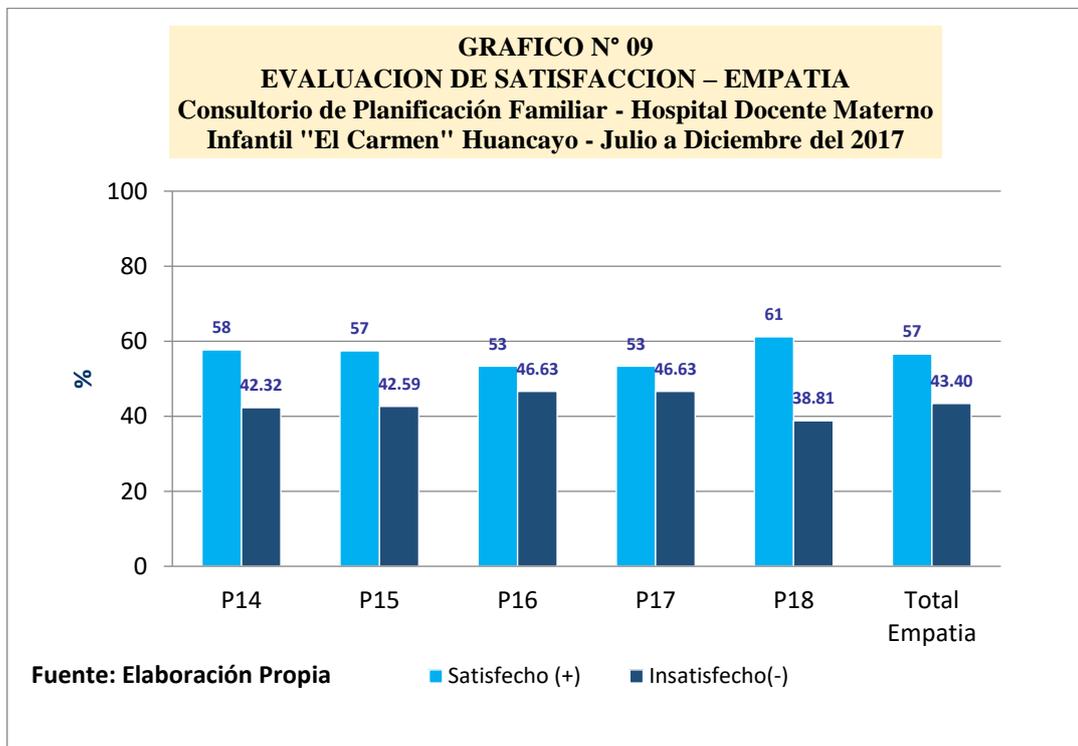
En esta dimensión que concierne a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; se observa que la pregunta que más satisfacción muestra es la P13 indicando que durante la atención en el servicio el profesional de salud que le atendió le inspiró confianza y la pregunta que muestra más insatisfacción es la P10 indicando que durante su atención en el consultorio de planificación familiar no se respetó su privacidad.

**TABLA N° 09**

**EVALUACION DE SATISFACCION – EMPATIA**

**Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen"  
Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P14	214	57,7	157	42,32
P15	213	57,4	158	42,59
P16	198	53,4	173	46,63
P17	198	53,4	173	46,63
P18	227	61,2	144	38,81
<b>Empatía</b>	1050	56,6	805	43,40



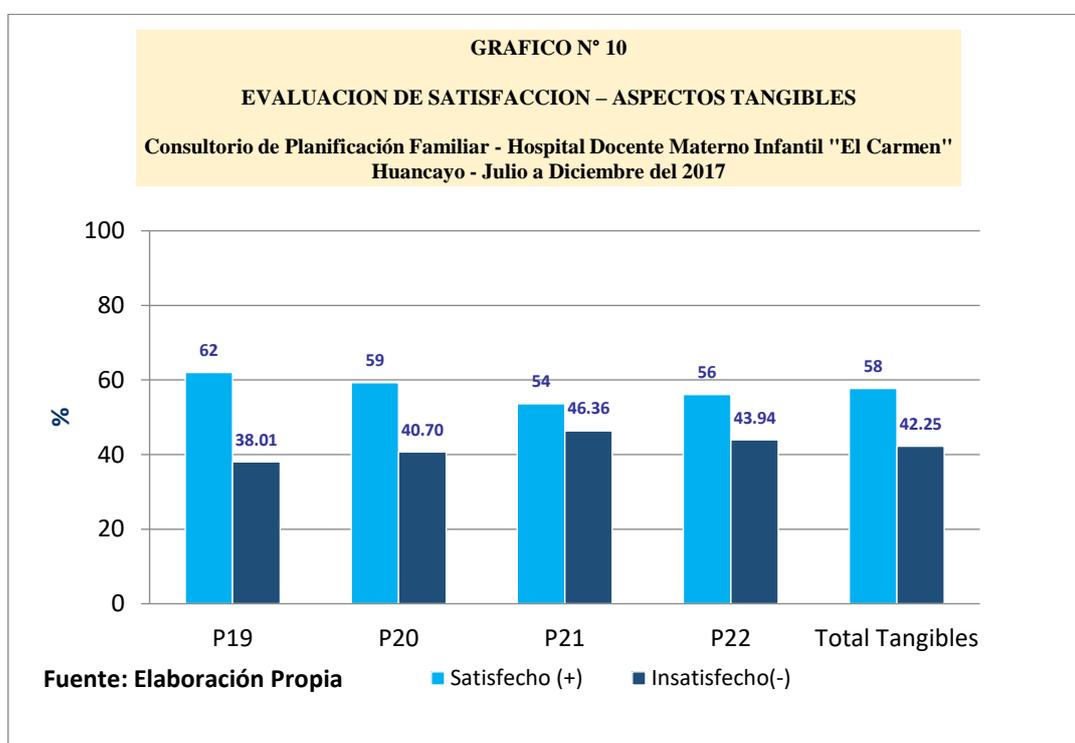
En esta dimensión que concierne a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, cuidado y atención individualizada; se observa que existe mayormente satisfacción en la P18 indicando que el profesional de salud le programe adecuadamente la próxima cita en el carné y la pregunta que denota más insatisfacción son la P16 y P17 indicando que el lenguaje sea más comprensible.

**TABLA N° 10**

**EVALUACION DE SATISFACCION – ASPECTOS TANGIBLES**

**Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen"  
Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P19	230	62,0	141	38,01
P20	220	59,3	151	40,70
P21	199	53,6	172	46,36
P22	208	56,1	163	43,94
<b>Aspectos Tangibles</b>	857	57,7	627	42,25



En esta dimensión concerniente a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; la pregunta que mostro mayor satisfacción es la P19 indicando que existe buena señalización para llegar a los consultorios de planificación familiar y la pregunta P21 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**

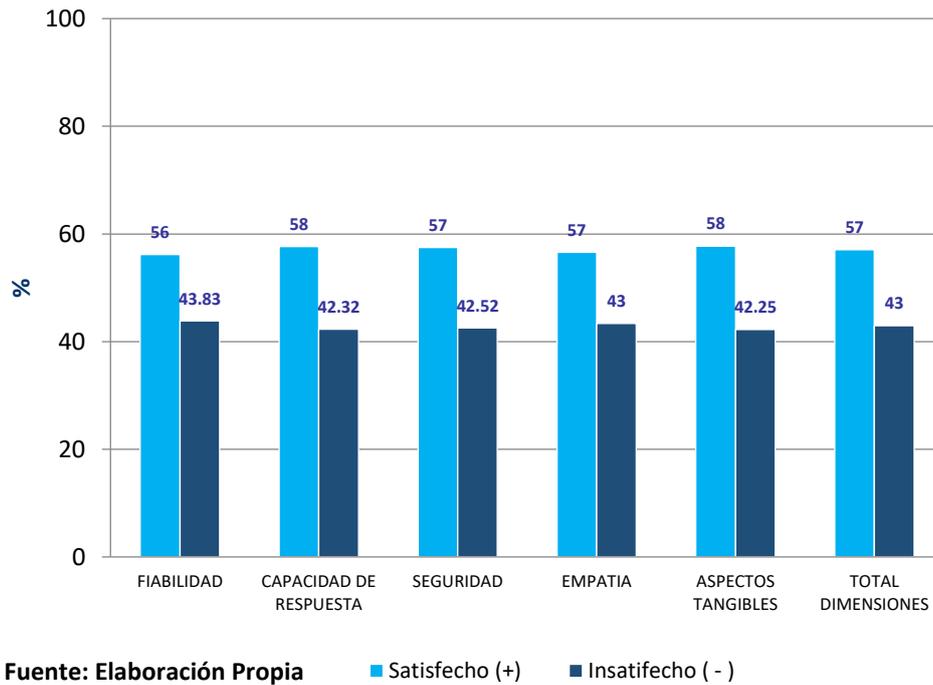
**Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil**  
**"El Carmen" Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	214	57,7	157	42,32
P2	221	59,6	150	40,43
P3	196	52,8	175	47,17
P4	195	52,6	176	47,44
P5	216	58,2	155	41,78
<b>Fiabilidad</b>	1042	56,2	813	43,83
P6	214	57,7	157	42,32
P7	209	56,3	162	43,67
P8	219	59,0	152	40,97
P9	214	57,7	157	42,32
<b>Capacidad de Respuesta</b>	856	57,7	628	42,32
P10	203	54,7	168	45,28
P11	217	58,5	154	41,51
P12	215	58,0	156	42,05
P13	218	58,8	153	41,24
<b>Seguridad</b>	853	57,5	631	42,52
P14	214	57,7	157	42,32
P15	213	57,4	158	42,59
P16	198	53,4	173	46,63
P17	198	53,4	173	46,63
P18	227	61,2	144	38,81
<b>Empatía</b>	1050	56,6	805	43,40
P19	230	62,0	141	38,01
P20	220	59,3	151	40,70
P21	199	53,6	172	46,36
P22	208	56,1	163	43,94
<b>Aspectos Tangibles</b>	857	57,7	627	42,25
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	<b>4658</b>	<b>57,1</b>	<b>3504</b>	<b>42,93</b>

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 57,1% de satisfacción y el 42,93 % corresponde a la insatisfacción.

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

**Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil  
"El Carmen" Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**



En general la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos atendidos en el Consultorio de consejería de Planificación Familiar en todas sus dimensiones se observa un 57,1% de satisfacción y un 42,93 % corresponde a insatisfacción. Las dimensiones que presentan mayor satisfacción son capacidad de respuesta y aspectos tangibles y las dimensiones que muestran mayor insatisfacción son fiabilidad y empatía.

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

**Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen"**  
**Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
		n	%	n	%
1	P01	214	57,7	157	42,32
2	P02	221	59,6	150	40,43
3	P03	196	52,8	175	47,17
4	P04	195	52,6	176	47,44
5	P05	216	58,2	155	41,78
6	P06	214	57,7	157	42,32
7	P07	209	56,3	162	43,67
8	P08	219	59,0	152	40,97
9	P09	214	57,7	157	42,32
10	P10	203	54,7	168	45,28
11	P11	217	58,5	154	41,51
12	P12	215	58,0	156	42,05
13	P13	218	58,8	153	41,24
14	P14	214	57,7	157	42,32
15	P15	213	57,4	158	42,59
16	P16	198	53,4	173	46,63
17	P17	198	53,4	173	46,63
18	P18	227	61,2	144	38,81
19	P19	230	62,0	141	38,01
20	P20	220	59,3	151	40,70
21	P21	199	53,6	172	46,36
22	P22	208	56,1	163	43,94
<b>Porcentaje Total</b>		<b>4658</b>	<b>57,07</b>	<b>3504</b>	<b>42,93</b>

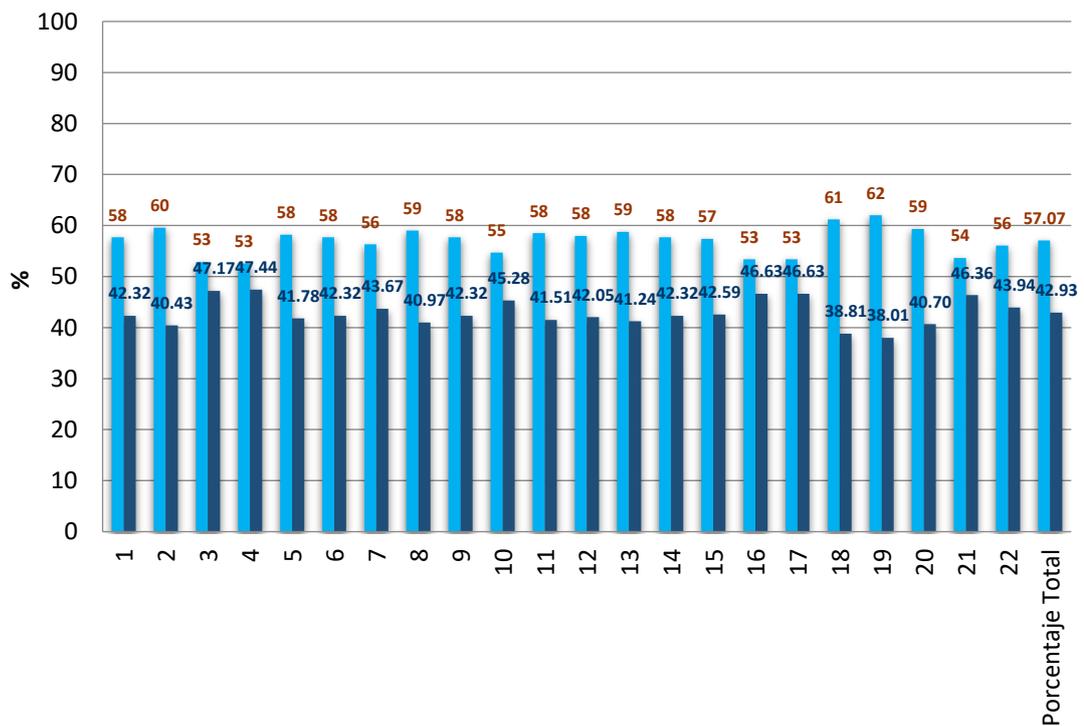
> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

En General se observa que las pregunta P18 y P19 (¿El profesional de salud le programó adecuadamente la próxima cita en el carnet? y ¿Hubo buena señalización para llegar a los consultorios de planificación familiar? respectivamente) son menores del 40% de insatisfacción considerándose aceptable; las preguntas de la P1 a la P17 y P20 a P22 se encuentran entre el 40 y 60% del porcentaje de insatisfacción debiendo ser considerados como oportunidades de mejora; no se observa insatisfacción mayor de 60% como acciones de mejora de mayor prioridad.

**GRAFICO N° 12  
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS**

**MATRIZ DE MEJORA**

**Consultorio de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**



Fuente: Elaboración Propia

En General se observa que las pregunta P18 y P19 (¿El profesional de salud le programó adecuadamente la próxima cita en el carnet? y ¿Hubo buena señalización para llegar a los consultorios de planificación familiar? respectivamente) son menores del 40% de insatisfacción considerándose aceptable; las preguntas de la P1 a la P17 y P20 a P22 se encuentran entre el 40 y 60% del porcentaje de insatisfacción debiendo ser considerados como oportunidades de mejora; 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 de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo -  
Julio a Diciembre del 2017**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
P1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	214	57,682	157	42,32
P3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	196	52,83	175	47,17
P10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	203	54,717	168	45,28
P14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	214	57,682	157	42,32
P17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	198	53,369	173	46,63
P21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	199	53,639	172	46,36
	<b>Total</b>	<b>1224</b>	<b>54,987</b>	<b>1002</b>	<b>45,0135</b>

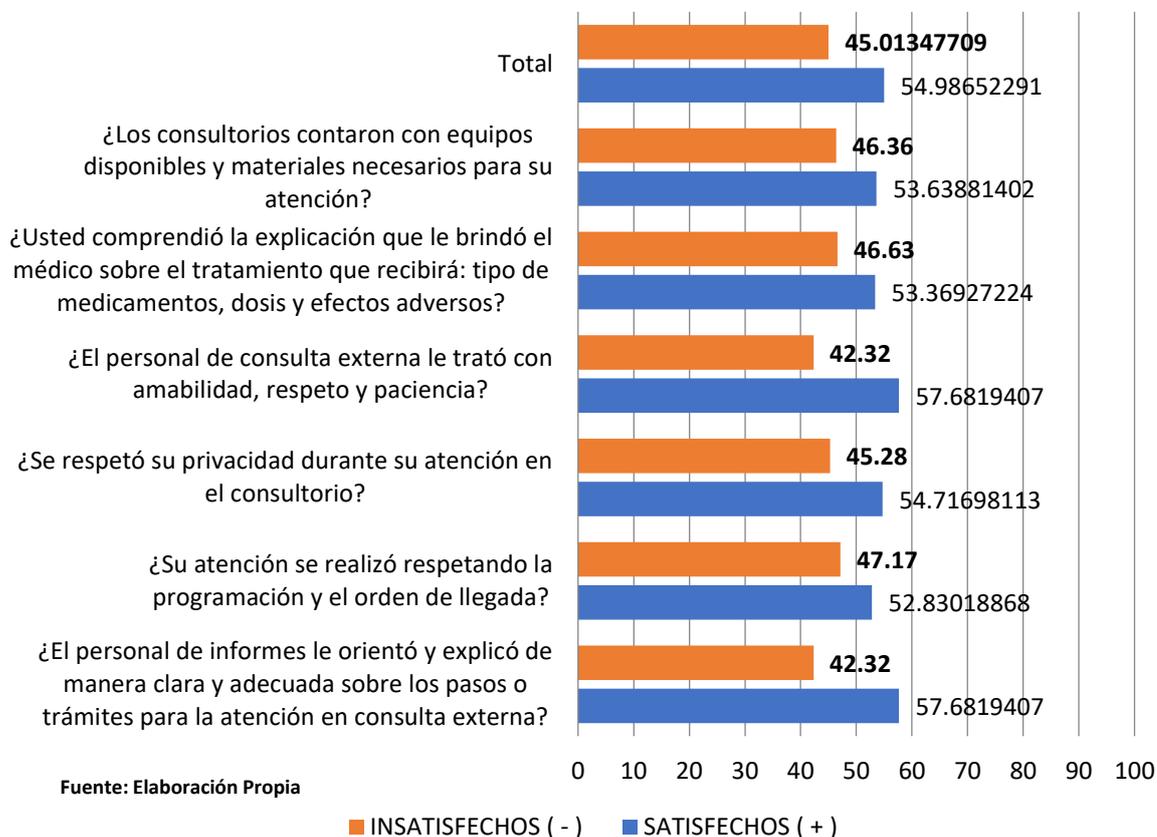
> 60%	<b>Por Mejorar</b>
40 – 60 %	<b>En Proceso</b>
< 40	<b>Aceptable</b>

En general a las preguntas relacionadas al **buen** trato se observa que el 55% muestra satisfacción y el 45% 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 de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo -  
Julio a Diciembre del 2017**



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

En general a las preguntas relacionadas **al buen** trato se observa que el 55% muestra satisfacción y el 45% se encuentra insatisfecho encontrándose entre el 40 y 60% del porcentaje de insatisfacción debiendo ser considerados como oportunidades de mejora.

## CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCION 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 de Planificación Familiar - Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen"  
Huancayo - Julio a Diciembre del 2017**

Preguntas	% Insatisfacción	Descripción
<b>P4</b>	<b>47.44</b>	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención en planificación familiar?
<b>P3</b>	<b>47.17</b>	¿Su atención en planificación familiar se realizó respetando la programación y el orden de llegada?
<b>P16</b>	<b>46.63</b>	¿El profesional de salud utilizó un lenguaje comprensible?
<b>P17</b>	<b>46.63</b>	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de salud: insumos, dosis y efectos adversos?
<b>P21</b>	<b>46,36</b>	¿El consultorio de planificación familiar contó con suficientes métodos anticonceptivos para su atención?

Se observa específicamente en la pregunta número P4 ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención en planificación familiar? alcanzó el mayor porcentaje de insatisfacción (**47.44%**), la Pregunta número P3 (¿Su atención en planificación familiar se realizó respetando la programación y el orden de llegada?) se ubica en un segundo lugar de insatisfacción con (**47.17%**).

### **4.3. Discusión de resultados.**

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo Establecer el grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar 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; sin embargo Cayro Lucero en su investigación del 2016 en el Instituto Materno Perinatal concluyo que el grado de satisfacción fue el 79,10% categorizándolo en muy satisfecha, hallazgo que difiere significativamente con lo encontrado en el presente estudio. Este contraste puede deberse a las características sociodemográficas y metodologías de la investigación y al nivel de atención de cada institución. (15) Seclén-Palacin Juan y Darras Christian en Perú 2005, concluyeron en su estudio sobre 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, respectivamente en el que los usuarios de menor nivel socioeconómico presentaron mayor satisfacción y la edad, educación, distancia al establecimiento y el tiempo de espera presentan asociaciones con la satisfacción del usuario haciendo un comparativo con estos estudios podemos aseverar que los resultados algunas veces difieren y otras se relacionan mas probablemente por la relativa

semejanza y o diferencia entre los nosocomios y la demanda de pacientes.

Por otro lado también se dio énfasis al nivel de satisfacción para cada una de las dimensiones en el que se encontró que la fiabilidad “satisfecho” con un 56.2%; capacidad de respuesta “satisfecho” con un 57.7%; seguridad “satisfecho” con un 57.5%; empatía “satisfecho” con un 56.6% y aspectos tangibles “satisfecho” con un 57.7% por el contrario Cayro Lucero obtuvo en la dimensión de fiabilidad un grado de satisfacción promedio de 80,10% por lo cual entra a la categoría de “Muy satisfecha”; capacidad de respuesta tuvo un grado de satisfacción promedio de 75,70% por lo cual entra a la categoría de “Satisfecha”; seguridad tuvo un grado de satisfacción promedio de 80,00% por lo cual entra a la categoría de “Muy satisfecha”; empatía tuvo un grado de satisfacción promedio de 80,30% por lo cual entra a la categoría de “Muy satisfecha” y aspectos tangibles tuvo un grado de satisfacción promedio de 79,10% por lo cual entra a la categoría de “Muy satisfecha”.

Por otro, lado también se tuvo en cuenta el Buen trato a los usuarios en estudio en el que manifestaron que el 55% se encuentra satisfecho con el trato en relación con el 45% que se encuentra insatisfecho considerando que debe tenerse 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.

En relación a las a las características sociodemográficas de la unidad de análisis sujeto a estudio para el presente trabajo de investigación se tuvo que el 39,09% de la muestra estuvo conformada por participantes de sexo masculino y el 60.91% por participantes de sexo femenino, el mayor porcentaje de los encuestados fue de nivel secundaria haciendo un 52,29%, seguido de superior técnico con un 18,59%; el tipo de seguro con el que cuenta el mayor porcentaje fue con el SIS con un 96,77% y finalmente el 53,09% de la muestra estuvo compuesta por el usuario y el 46,91% por el acompañante.

## CONCLUSIONES

1. Finalmente, 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 fue del 57,1% de satisfacción. Sin embargo, conto con un 42,93 % de insatisfacción. Considerándose para la matriz de mejora en proceso que significa oportunidades de mejoras para intervenciones de acciones correctivas. (Tabla y Grafico N° 11)
2. En 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 56,2%. Sin embargo, contó con un 43,83% de insatisfacción la pregunta que más satisfacción muestra es la P2 indicando que la atención en planificación familiar se realiza en el horario programado y la pregunta que más insatisfacción mostró es la P4 es decir que su historia clínica no se encontró disponible en el consultorio necesario para su atención. (Tabla y Grafico N° 06)
3. En la dimensión capacidad de respuesta que está relacionada 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 57,7%. Sin embargo, contó con un 42,32% de insatisfacción observamos que la pregunta que más satisfacción muestra es la P8 indicando que la entrega del método anticonceptivo y/o consejería es fácil y la pregunta que más insatisfacción mostro es la P7 indicando

que la atención en la entrega del método anticonceptivo y/o consejería en el consultorio no fue rápida. (Tabla y Grafico N° 07)

4. En la dimensión seguridad que concierne a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; obtuvo el promedio de satisfacción de 57,5%. Sin embargo, contó con un 42,52% de insatisfacción observamos que la pregunta que más satisfacción muestra es la P13 indicando que durante la atención en el servicio el profesional de salud que le atendió le inspiró confianza y la pregunta que muestra más insatisfacción es la P10 indicando que durante su atención en el consultorio de planificación familiar no se respetó su privacidad. (Tabla y Grafico N° 08)
5. En 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 56,6%. Sin embargo, contó con un 43,40% de insatisfacción observamos que existe mayor satisfacción en la P18 indicando que el profesional de salud le programe adecuadamente la próxima cita en el carné y la pregunta que denota más insatisfacción son la P16 y P17 indicando que el lenguaje sea más comprensible. (Tabla y Grafico N° 09)
6. En 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 57,7%. Sin embargo, contó con un 42,25% de insatisfacción

observamos la pregunta que mostro mayor satisfacción es la P19 indicando que existe buena señalización para llegar a los consultorios de planificación familiar y la pregunta P21 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. 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 18 y 19 se encuentran en verde que significa aceptable debido a que la insatisfacción se encuentra por debajo del 40% y las 20 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. Al analizar la evaluación del grado de satisfacción concerniente al buen trato se observa que el 55% muestra satisfacción. Sin embargo, el 45% 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. (Tabla y Grafico N° 13)

## RECOMENDACIONES

1. Si bien es cierto que de acuerdo a los resultados finales del presente trabajo de investigación 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 fue del 57,1% de satisfacción considerándose saludable aun; es importante tener en cuenta que se tiene un 42,93 % de insatisfacción motivo por la que una vez identificado el nivel de insatisfacción se debe implementar la mejora de la calidad de atención.
2. Una vez identificadas las dimensiones de mayor insatisfacción se recomienda una evaluación periódica de satisfacción del usuario y monitorización de las dimensiones identificadas.
3. Fortalecer los procesos de las prestaciones de servicios en los diferentes niveles involucrando el apoyo de la alta dirección de toda institución que pretenda alcanzar la excelencia a través de la mejora continua de la calidad de atención en salud.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Donavedian A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. La Prensa Médica Mexicana. 1984.
2. Diprete L., Rafeh N., Hatzell T. Garantía de la Calidad de Atención de Salud en los Países en Desarrollo. Publicado por USAID.
3. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud de Planificación Familiar. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2017-12663.
4. Ministerio de Salud. Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados.. Publicado por el Ministerio de Salud en Lima Perú.
5. Leddy S. y Pepper J.. Bases conceptuales de la Enfermería.. Publicado por la Organización Panamericana de la Salud.
6. 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; 36(1).
7. 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. Trabajo de ascenso.
8. 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; 19(2).
9. De León Sac GM. Comparación Del Nivel De Satisfacción De Las Usuarias De Planificación Familiar En Servicios De Salud Del Segundo Nivel De Atención con y sin Intervención de Cooperantes.. Totonicapán, Guatemala. 2017.
10. Cupe Medina LR. Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo.. Estudio realizado en San Juan de Lurigancho, Lima. 2014.
11. 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.. Tesis para optar el grado académico en Magister en Políticas y Planificación en Salud. Lima 2015.
12. A. O. Evaluación de la calidad de atención del Servicio de Planificación Familiar del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao, febrero 2011. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Lima, 2011.
13. 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.. Tesis para optar el título profesional de Licenciatura en Obstetricia. Lima, 2008.

14. Seclén-Palacin J. y Darras C.. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000.. AnFacMed. 2005; 66(2).
15. Cayro Quispe LI. Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima. 2016. Tesis para optar el título de Obstetra. Lima 2016.
16. L SP. La importancia de la satisfacción del usuario.. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. 2011; 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. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2012\_11700.
18. 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. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2012. 11700.
19. 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; 23(2).
20. SALAZAR PH. La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. 2011 ; 34(ISSN: 0210-4210 ).
21. 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 - Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú No. 2012-11700.

# **ANEXOS**

## 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							

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 HOSPITAL

#### DOCENTE MATERNO INFANTIL "EL CARMEN" HUANCAYO - JULIO A DICIEMBRE DEL 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema principal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es 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?</li> </ul> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de fiabilidad en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar?</li> <li>- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar?</li> <li>- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de seguridad en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar?</li> <li>- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de empatía en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar?</li> <li>- ¿Cuál es el grado de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el grado de satisfacción para la dimensión de fiabilidad en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar.</li> <li>- Determinar el grado de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar.</li> <li>- Determinar el grado de satisfacción para la dimensión de seguridad en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar.</li> <li>- Determinar el grado de satisfacción para la dimensión de empatía en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar.</li> <li>- Determinar el grado de satisfacción para la dimensión de aspectos tangibles en usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar.</li> </ul>	<p>Grado de satisfacción de usuarias en la consejería de Planificación Familiar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Fiabilidad:</b> Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.</li> <li>- <b>Capacidad de respuesta:</b> disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.</li> <li>- <b>Empatía:</b> capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.</li> <li>- <b>Seguridad:</b> Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.</li> <li>- <b>Aspectos tangibles:</b> son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.</li> </ul>	<p><b>Diseño de estudio:</b> Según el planteamiento del problema es un estudio Descriptivo, transversal, prospectivo.</p> <p style="text-align: center;">M            O</p> <p><b>Dónde:</b> M: Muestra de usuarias del consultorio de consejería de planificación familiar. O: Nivel de satisfacción de las usuarias del PPF.</p> <p><b>Población:</b> La población estará constituida por Todas las usuarias atendidas en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo - julio a diciembre del 2017.</p> <p><b>Muestra:</b> Tamaño Muestral: El tamaño muestral será no probabilístico por conveniencia en el que la muestra lo conformará todas las usuarias atendidas en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo - julio a diciembre del 2017.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Encuesta.</b> Esta técnica será aplicada en forma individual a cada una de las usuarias atendidas en el consultorio de consejería de planificación familiar.</li> <li>- <b>Instrumentos:</b> Cuestionario. Mediante este instrumento se recogerá información sobre la satisfacción de las usuarias atendidas en el consultorio de consejería de planificación familiar.</li> </ul>