



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POST GRADO



MAESTRIA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN

GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL PROGRAMA DE
PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA
ESPERANZA, CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012**

TESIS

Para Optar el Grado Académico de

**Maestra en Ciencias con Mención en
Gerencia de Servicios la Salud**

AUTORA: Lic. Obste. BABILON ARRUNATEGUI PEGGY JACQUELINE

ASESOR: Dr. RODRIGUEZ ALAYO NESTOR MANUEL

Lambayeque, diciembre 2013



Li. Obst. Peggy Babilón Arrunátegui
Autora

Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo
Asesor



**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR
DEL CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA, CHICLAYO ENERO - ABRIL 2012**

APROBADO POR EL JURADO:

Dr. GUILLERMO CABREJOS SAMPEN
Presidente

ENF. ISABEL ROMERO SIPIÓN
Secretario

Ms.Sc. JUAN GILES AÑI

Vocal

DEDICATORIA

- ❖ Para mi Madre Merlina por su apoyo incondicional, consejos, comprensión y amor. Para poder lograr mis objetivos.

.

PEGGY BABILON ARRUNATEGUI

AGRADECIMIENTO

- ❖ Agradezco a Dios por protegerme siempre y darme fuerzas para superar dificultades en esta fase de mi vida.
- ❖ Al Dr. NESTOR RODRIGUEZ ALAYO, asesor de la presente investigación, por su visión crítica y rigor metodológico, que ayudan a formar como persona e investigador.
- ❖ A mis maestros de la Escuela de Postgrado, que han formado parte de nuestra vida profesional y lograr metas propuestas, por sus conocimientos, consejos y motivación.
- ❖ A la madres y personal del programa de Planificación Familiar que han colaborado en la presente investigación

Muchas gracias y que Dios los bendiga.

PEGGY J. BABILON ARRUNATEGUI



CONTENIDO

RESUMEN

ABSTRACT

	Pág.
I. INTRODUCCION.....	09
II. MATERIAL Y METODOS.....	19
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSION	33
V. CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES.....	42
VI. REFERENCIASBIBLIOGRAFICAS.....	43
ANEXOS.....	46

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA, CHICLAYO ENERO - ABRIL 2012

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue evaluar el grado de satisfacción de las usuarias del Programa de Planificación Familiar a través de la atención que reciben, con la finalidad de mejorar la atención oportuna y adecuada en base a los lineamientos actuales del Ministerio de Salud.

Mediante un estudio descriptivo, prospectivo, transversal, se encuestaron a 143 usuarias del programa de Planificación Familiar del Centro de Salud de Cruz de la Esperanza, de enero-abril 2012, quienes desarrollaron un cuestionario con preguntas sobre características sociodemográficas y de percepción, conciencia y ejercicio de derechos sexuales y reproductivos, trayectoria reproductiva, utilización de métodos anticonceptivos, aspectos vinculados al ejercicio de la sexualidad y hábitos y actitudes referidos a prácticas preventivas. SE estableció tres niveles de calidad de atención: bueno, regular y malo, correspondiendo el primer nivel a grado de satisfacción y los dos restantes a insatisfacción. Se elaboraron tablas de doble entrada con estadística descriptiva.

Los resultados indican que el 68.5 % de las usuarias del Programa de Planificación Familiar manifiestan haber recibido un nivel de atención bueno y estar satisfechas. Determinando una satisfacción general de 79.7 %. Además, ellas se caracterizan porque: el 55.9 % tienen edad de 20 a 30 años, el 65 % proceden de zona rural, el 79 % son convivientes, el 45.5 % tienen educación secundaria, el 81.8 % son amas de casa, el 89.5 % tienen servicios de agua y luz domiciliaria, el 29.4 tienen nivel bajo de hábitos de drogadicción y alcoholismo, y el 71.3 % practican la religión católica.

Se concluye que existe un alto grado de satisfacción de las usuarias del programa de planificación familiar del centro de salud en el periodo de estudio.

Palabras Clave: Satisfacción, Usuarias, Programa de Planificación Familiar.

**DEGREE OF SATISFACTION OF USERS OF FAMILY PLANNING PROGRAM OF HEALTH
CENTER CROSS OF HOPE, CHICLAYO JANUARY - APRIL 2012**

ABSTRACT

The aim of this study was to evaluate the degree of satisfaction of users of family planning program through of care they receive, in order to improve the timely and appropriate care based on current Ministry of Health.

Through a descriptive, prospective, cross-sectional study, were surveyed 143 users of the program of Family Planning Health Center Cross of hope, from January to April 2012, who developed a questionnaire on sociographic characteristics and perception, awareness and exercise of sexual and reproductive rights, reproductive history, contraceptive use, issues related to sexuality and exercise habits and attitudes related to preventive practices. Three levels of quality of care was established: good, fair, bad, corresponding to the first level satisfaction and the remaining two to dissatisfaction. Crosstabs with descriptive statistics were produced.

The results indicate that 68.5% of users of the Family Planning Program report having received a good level of attention and be satisfied. Determining overall satisfaction of 79.7%. In addition they are characterized: 55.9% have age of 20-30 years, 65% are from rural areas, 79% are living together, 45.5% had secondary education, 81.8% were housewives, 89.5% had home water and electricity, 29.4 have low drug and alcohol habits, and 71.3% practice the Catholic religion.

We conclude that there is a high degree of satisfaction of users of family planning program of the health center in the study period.

Keywords: Satisfaction, users, Family Planning Program.

I.- INTRODUCCION

Entre los programas internacionales de planificación familiar, mejorar la calidad de la atención es una meta que cada vez reviste mayor importancia. Asimismo, se ha sostenido que el suministro de este tipo de servicios de atención conducirá a un mayor número de usuarias más comprometidos, lo cual eventualmente resultará en una mayor prevalencia de uso de anticonceptivos y una fecundidad más baja, conduciendo a una mejora de la satisfacción de las usuarias; debido a que existen técnicas anticonceptivas modernas que buscan la interrupción del proceso de la concepción actuando a nivel del óvulo, del espermatozoide, de la fertilización y de la implantación; existen diversos métodos anticonceptivos en función del lugar de acción en la interrupción del proceso, aunque un método puede tener más de un mecanismo de acción.⁽¹⁾

La Satisfacción es definida como la acción de satisfacer, qué significa: “Aquietar, saciar, dar solución, cumplir, llenar, agradar a una persona algo o alguien con una razón eficaz.”. Es evidente que cuando leemos esta definición nos damos cuenta de lo difícil que resulta satisfacer y sentirse satisfecho. Pero hay algo que resulta evidente es que se trata de dos aspectos esenciales: La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere, que se espera, que se desea, etc. y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto que sea valorado como positivo o no, como “satisfactorio” o no.⁽²⁾

La satisfacción entonces no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intra subjetivo e inter subjetivo. Entiéndase, no es apenas una evaluación desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados, sentimos de un modo o de otro.⁽³⁾

De forma más sencilla podríamos decir refiriéndose a lo que sucede a diario en nuestras instituciones de salud: Hay un sujeto (paciente) que viene a nosotros esperando algo, evaluando si lo que se esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la media de la satisfacción que siente. El grado de satisfacción va a estar relacionado con las expectativas de las usuarias, porque en la medida en que se le solucionen sus problemas por los cuales llegan a la Unidad de salud, la usuaria estará satisfecha. ⁽³⁾

La satisfacción del paciente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. El paciente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del paciente son bajas o si el paciente tiene acceso limitado al servicio, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes ⁽⁴⁾.

Entonces el brindar servicios con buena calidad va a influir en la satisfacción del paciente. Por lo tanto, todo profesional tiene la obligación ética de brindar servicios de buena calidad. Sin embargo, existen trampas de excelencia en las que interviene: La comunicación como fuente generadora de insatisfacciones.

Puede suceder que le hayamos dado un exceso de información al paciente sobre lo óptimo a realizar en su caso y sin darnos cuenta aumentamos sus expectativas (por pretender ser excelentes), las cuales luego por alguna razón no llegan a cumplirse y provocan un estado de insatisfacción en el paciente. Por eso que del modo en que nos comunicamos, y en el modo de pretender a veces ser tan excelentes, que generamos fuentes de insatisfacción en nuestros pacientes ⁽⁴⁾.

En la actualidad, la evaluación de la satisfacción de los pacientes con los servicios que reciben constituye toda una exigencia, en tanto los rangos de satisfacción del paciente están siendo usados para juzgar la calidad de la atención médica, e incluso, en ciertas prácticas médicas, para determinar los reembolso ⁽⁴⁾.

Implicar a los consumidores de los servicios de salud en las actividades de evaluación de la calidad de los mismos es un requisito para mejorarla por lo que se está poniendo especial atención en el análisis crítico de las implicaciones

metodológicas de reconocer como elemento clave en el mejoramiento de los servicios la participación de los consumidores. Así, se planifican estrategias y desarrollan nuevos programas de acuerdo a sus propios criterios u opiniones ⁽⁴⁾.

La Calidad de la atención, es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además de las procedentes del producto, como consecuencia del precio, la imagen y a veces la marca. El servicio tiene la particularidad de ser intangible: su prestación y su consumo son simultáneos (por ejemplo: consulta médica. Un viaje, etc.), al revés de los productos, que primero son fabricados y luego han de venderse y ser utilizados ⁽⁵⁾.

La calidad de la atención se mide por el nivel de satisfacción de los usuarios, los principios de una calidad de servicio son: el cliente es el único evaluador de la calidad del servicio, el cliente es quien determina el nivel de prestación del servicio y la empresa debe de gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente ⁽⁶⁾.

Es por ello que el objetivo debe estar en reducir la diferencia entre el servicio realmente ofrecido y el nivel de servicio que se persigue. La máxima calidad se obtiene cuando coinciden “lo que quiere el cliente, lo que se ha especificado hacer y lo que ha hecho realmente” La **Importancia del Servicio al cliente**: uno de los grandes retos de las instituciones de hoy es el poder generar ventajas de la calidad de prestación del servicio para así poder competir en un entorno cada vez más complejo ⁽⁶⁾.

La satisfacción del usuario es el resultado de la integración armónica de una serie de procesos que permitan generar un servicio. Teniendo siempre en cuenta que el usuario es la persona más importante en los servicios de salud, él no depende de nosotros, nosotros dependemos de él y que es el objetivo de nuestro trabajo ⁽⁴⁾.

Para ello es necesario saber cuáles son **las características del Usuario Actual** (5): toda institución debe hacer una reflexión acerca de las características de los usuarios con el fin de concertar su atención en diseños y administración de procesos excelentes. Estamos en la obligación de conocer el perfil de nuestros usuarios, sus características y la forma de buscar su satisfacción.

Veamos algunos aspectos que nos permiten identificar al usuario de los servicios de salud de hoy, considerados como Perfil del Usuario ⁽⁵⁾:

- Es más consciente de sus derechos.
- Está mejor informado. Ha aprendido a comparar y exigir calidad.
- Evalúa su contacto con toda la institución y no sólo el servicio que recibe. Tiene una visión más integral.
- Observa las reacciones de los empleados, su prestación personal.
- Está dispuesto a cambiar de institución si la atención es de baja calidad.
- No está dispuesto a pasar por alto los errores del personal.
- Está dispuesto a pagar más, con tal de obtener un mejor servicio.
- Espera que la interacción con la empresa sea un placer y no un tormento.
- Valora la acogida, la amabilidad, la puntualidad y el confort de los sitios de atención.
- Cualquier problema lo magnifica y lo hace conocer a un gran número de personas. En cambio la buena atención, muchas veces no la cuenta pues la considera algo normal.
- Demanda más porque sabe que puede obtener más.
- Exige productos y servicios excelentes.

Como podemos ver, el usuario de hoy tiene más conocimiento, es más exigente por lo cual es nuestro deber estar preparado para afrontar dichas situaciones.

Antecedentes del Problema.

A nivel Internacional:

Assaf S., Wang W., y Mallick L., en Senegal (2017) investigaron “Calidad de la atención en los servicios de planificación familiar en Senegal y sus resultados”, analizando los factores asociados, con énfasis en brindar asesoramiento y capacitación a los proveedores; se utilizaron datos de la encuesta Senegal Service Provision Assessment 2012-2013. Encontraron que el nivel de asesoramiento era inadecuado. el 84% de las usuarias estaban muy satisfechos con los servicios, pero solo el 58% tenía un conocimiento adecuado de la protección de su método contra las enfermedades de transmisión sexual. Las usuarias tenían una probabilidad significativamente menor de estar muy satisfechos con que sus proveedores les informaran sobre los efectos secundarios y cuándo regresar. ⁽⁶⁾

García A, Camargo M, Fajardo M T. (2018), En base a que la aplicación de los requerimientos técnico científicos que los profesionales de enfermería tienen en cuenta en el desarrollo del programa de planificación familiar, es importante para orientar la calidad del cuidado y la reducción de riesgos que amenazan la salud de usuarios, acorde con el ideal de atención en salud sexual y reproductiva. Mediante estudio de corte transversal se aplicó un instrumento en 345 usuarios del programa de planificación familiar, que evalúa la calidad del cuidado brindado en relación con la satisfacción de la atención, cumplimiento de aspectos técnico – científicos y disponibilidad de recursos. Como resultado en las usuarias, 98% no recibió asesoría en derechos sexuales y reproductivos, el 98,5% de los casos de inserción de implante subdérmico se aplicó el consentimiento informado, 84% no recibió información sobre: el uso del preservativo como método de doble protección, la importancia del autoexamen de mama el 90%, ni de la citología el 60,5%. Concluyen que existe moderada satisfacción por la falta de información a usuarias sobre cuidados sexuales y reproductivos. ⁽⁷⁾

Torres P., Heredia I., Ibáñez M. y Ávila L., en México (2019) en su estudio “Calidad de los servicios de planificación familiar en México: la perspectiva de la

demanda”, evaluaron la calidad de los servicios de planificación familiar que brinda la Secretaría de Salud de México. Mediante diseño descriptivo y cualitativo, se realizaron 86 entrevistas semiestructuradas. Uno de los hallazgos clave fue que los métodos anticonceptivos disponibles generalmente no eran los preferidos por los usuarios y, por lo tanto, su elección estaba determinada por la escasez de suministro. La información puesta a disposición de los usuarios dejaba un margen considerable de mejora. Se concluyó que después de seis décadas de brindar servicios de PF, existen una serie de problemas de calidad que pueden ser el centro de la demanda insatisfecha reportada en la literatura.

(8)

Birhanu B., Siraneh Y., Gelana B. y Tsega G., en Etiopía (2019) en su investigación “Calidad de los servicios de planificación familiar y factores asociados en los hospitales públicos de Jimma Town, suroeste de Etiopía”, evaluaron la calidad de los servicios de planificación familiar y factores relacionados. Se incluyó a 278 usuarias de planificación familiar de 15 a 49 años. Se encontró que, las que no sabían leer y escribir tenían 64% menos probabilidades de estar satisfechas en comparación con aquellas que habían completado primaria o secundaria; las que esperaron 2 minutos para la atención tenían 2.7 veces más probabilidades de estar satisfechas que las que esperaron ≥ 30 minutos. Se concluyó que la satisfacción de las usuarias en el servicio de planificación familiar era baja. Los tiempos de espera y el nivel de educación de los clientes fueron predictores importantes de la satisfacción. ⁽⁹⁾

Antecedentes a nivel Nacional:

Tocto A., y Alvarado D., en Lima (2013) “Percepción de las usuarias continuadoras del programa de planificación familiar, sobre la calidad de atención del servicio, Hospital Nacional Sergio E. Bernales Collique - Lima 2013”. Estudio descriptivo, prospectivo y transversal en 240 usuarios, se utilizó la técnica de la encuesta. Encontraron que el 49% de los usuarios perciben la calidad de la atención como buena y el 41% como mala. En la dimensión

humana, el 53% de usuarios perciben la calidad de la atención como buena y el 34,9% como mala. En la dimensión del entorno, el 48% de los usuarios perciben como buena la calidad de la atención, mientras que el 36,8% como regular. ⁽¹⁰⁾

Chávez V., En Lima (2016) realizó un estudio “Percepción de la calidad de atención según los usuarios del programa de planificación familiar del Hospital Cayetano Heredia, 2016”, aplico la prueba SERVPERF en 80 usuarias. Encontró que la calidad del servicio en la dimensión tangibilidad es buena con 90%, dimensión confiabilidad es regular 88,75%, en la dimensión capacidad de respuesta es mala 91,25%, en la dimensión de seguridad es bueno con 93,75%, y en la dimensión de empatía es buena con 93,75%. Concluyó que la calidad de los servicios brindados por los usuarios en el programa de planificación familiar es buena, con un nivel de percepción del 88,75% de los encuestados. ⁽¹¹⁾

Araujo L., En Lima (2016) ejecuto una investigación “Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio externo en planificación familiar del Centro de Salud Masisea – 2018” con el objetivo principal de analizar el nivel de satisfacción. La investigación descriptiva transversal constó de 60 usuarios. Se concluye que existe una relación débil entre la percepción de la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios, ya que el 24% de los usuarios encuestados sitúan la calidad de la atención en la 17 planificación familiar en un buen nivel y por lo tanto la satisfacción de los usuarios es alta, 16% muy alto. ⁽¹²⁾

Santibáñez S., Lima (2017) determino el nivel de calidad de la atención del servicio de planificación familiar para las usuarias en el Hospital Rezoleta – Cañete. 2017. Mediante diseño descriptivo, prospectivo y transversal en 161 usuarios desarrollaron una encuesta SERVQUAL. El 67,7% encontró que la calidad de la atención brindada era buena, el 25,5% afirmó que la calidad de la atención era adecuada y solo el 6,8% manifestó que la calidad de la atención general era mala. ⁽¹³⁾

En otros estudios se ha encontrado que la atención deficiente explica por qué algunas personas dejan de usar la planificación familiar. En general, las investigaciones indican que una atención obstétrica deficiente no satisface al paciente, no lo alienta a procurar atención y regresar por más servicios, y lo motiva a cambiar de médico. Es probable que una usuaria de planificación familiar descontinúe el uso de su método o deje de usar la planificación familiar en general (14, 15, 16):

El Centro de Salud Cruz de la Esperanza pertenece al Ministerio de Salud - MINSA, es un establecimiento catalogado de I-3 como nivel de atención. Está ubicado en el PPJJ Cruz de la Esperanza al Nor Oeste de la provincia de Chiclayo, brinda cobertura de atención a pobladores de 5 pueblos jóvenes y 7 fundos adyacentes. Tiene una jurisdicción con 10,545 habitantes de las cuales cuenta con una población de mujeres en Edad Fértil (MEF) de 3,020 de este total, 1,510 (50 %) de la población estimada con necesidad de recibir planificación familiar, pero de este total solamente 755 son las usuarias estimadas.

La Planificación familiar se basa en el derecho de los individuos y las parejas a regular su fertilidad y está fundamentado en las áreas de la salud, los Derechos Humanos y la demografía. A pesar de la evolución en las políticas y los programas de planificación familiar en todo el mundo, existen grandes áreas geográficas en las que todavía no se cumplen las necesidades mínimas tal como observamos en el Pueblo Joven Cruz de la Esperanza, debido a las limitaciones de Métodos Anticonceptivos tales como Diu, Preservativos, Píldoras, Inyectables, etc.

Pero no todos estos métodos anticonceptivos se ponen en práctica en el Centro de Salud Cruz de la Esperanza. En la evaluación de los distintos métodos disponibles en la actualidad y la elección del "anticonceptivo ideal", en cada caso concreto deben ser tomados en cuenta conceptos tales como la eficacia anticonceptiva, seguridad de los anticonceptivos (riesgo/beneficio), aceptabilidad, así como factores individuales relacionados con las necesidades y las características particulares del usuario.

El derecho de las mujeres a acceder a una amplia gama de métodos anticonceptivos se basa en el reconocimiento de que cada mujer, dependiendo de características como la edad, antecedentes médicos, expectativas reproductivas o situaciones específicas de vida, requiere de un determinado método, el cual responderá a sus necesidades específicas. (2, 14, 15). Pero esto no es posible en este Centro de Salud motivo de estudio, debido a las limitaciones de Métodos Anticonceptivos tales como Diu, Preservativos, Píldoras, Inyectable. Por lo que amerita evaluarlas mediante el presente trabajo.

La satisfacción de la usuaria es un tema de interés creciente en el marco de la salud pública y de la gestión de los servicios de salud, se considera un eje angular de la evaluación. El presente estudio pretende determinar el grado de Satisfacción de las usuarias luego de recibir la atención en consultorio del Programa de Planificación Familiar del Centro de Salud Cruz de la Esperanza.

La satisfacción de la usuaria es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud, ha venido cobrando mayor atención en Salud Pública (17) siendo considerada desde hace más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. El tema de Satisfacción de la Usuaria es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio (18).

Los usuarios pueden evaluar la atención de servicio expresando su satisfacción o insatisfacción en los aspectos específicos, o en todo el servicio recibido. Pero además de ser un criterio válido sobre la atención recibida, la satisfacción de los usuarios permite obtener su cooperación y contribución para su propio bienestar. Por esta razón, la satisfacción es fundamental como resultado de la atención (18).

En el Perú se ha descrito que la satisfacción del usuario deriva del hecho de ser una percepción de carácter personal y subjetivo y no una evaluación objetiva. El

objetivo que se percibe es describir la conformidad o inconformidad del paciente con el servicio. ^(14, 15)

De la satisfacción de las necesidades en el servicio depende en gran medida el éxito de la planificación familiar y el logro de los objetivos con respecto a la salud reproductiva. Para satisfacer las necesidades de la población, deben brindarse servicios de calidad, confiabilidad y credibilidad e importancia a la información proporcionada, la cual debe crear un clima afable donde la persona se anime a plantear sus dudas e inseguridades, perciba que se han comprendido sus necesidades y se le oferten métodos anticonceptivos y asesoramiento, respetando los criterios individuales de cada cual ⁽¹⁹⁾

Así mismo esta tesis servirá de fuente de consulta, a investigaciones posteriores dirigidas a satisfacción de las usuarias que acuden al servicio del programa de planificación familiar, a la orientación oportuna que reciben en ella y respecto a los lineamientos actuales que se debe seguir en las consultas de la política en salud del MINSA.

Para lo cual se enuncio la siguiente interrogante:

¿Cuál es el Grado de Satisfacción de las usuarias del programa de planificación familiar del Centro de Salud de Cruz de la Esperanza atendidos durante los meses de Enero a Abril del 2012 .

Objetivo general:

Evaluar el grado de satisfacción de las usuarias del programa de planificación familiar del Centro de Salud de Cruz de la Esperanza, Enero a Abril 2012 .

Objetivos específicos:

- 1.- Describir los factores demográficos y socioeconómicos de las usuarias de planificación familiar en la atención recibida.

- 2.- Determinar el nivel de calidad de atención que reciba la usuaria en el Programa de Planificación Familiar.
- 3.- Determinar el grado de satisfacción de las usuarias del programa de Planificación Familiar.

II.- MATERIAL Y METODOS

1. DISEÑO Y TIPO DE ESTUDIO :

Diseño no experimental

Tipo de estudio: Descriptivo, prospectivo, cuantitativo

2. POBLACIÓN Y MUESTRA:

Lo constituyen todas las mujeres que se atienden en el servicio de planificación familiar que son 255 mujeres que van a ser evaluadas por consultorio desde Enero a Abril del 2012 en el Centro de Salud de Cruz de la Esperanza, la cual se determinó con la fórmula para estudios descriptivos

$$n = \frac{Nz^2 p.q}{d^2(N-1) + Z^2 p.q}$$

N= Tamaño de la población de usuarias del programa de planificación familiar.

z^2 = Valor de Z para intervalo de confianza o certeza

- Para una certeza o confianza del 95 %, $Z = 1.96$

-Para una certeza o confianza del 99 %, $Z = 2.58$

p=Proporción promedio de nivel bueno de satisfacción, según Antecedentes.

q = Proporción de las características complementarias (1- p).

d^2 = precisión deseada.

Reemplazando:

$Z^2 = 1.96$ (para un nivel de certeza o confianza 95 %).

$p = 0.30$

$q = 0.70$

$d^2 = 5\%$

$N = 255$

Realizando la operación:

$$n = \frac{255 (1.96)^2 (0.30) (0.70)}{}$$

$$(0.05)^2 (255 - 1) + (1.96)^2 (0.30) (0.70)$$

$$n = \frac{205.6}{1.44}$$

$$n = 143$$

El estudio fue realizado en 143 usuarias.

Para ello se tuvo en cuenta los criterios de:

- **Inclusión:** todas las usuarias que reciban atención en el PPF
- **Exclusión:** usuarias con alteraciones mentales y usuarias que se nieguen a participar en el estudio.

Tipo de Muestreo:

Pacientes que han recibido atención en consultorio de planificación familiar en el Centro de Salud Cruz de la Esperanza en el periodo de estudio y que han aceptado ser encuestadas mediante el consentimiento informado

- En el mes de Febrero se encuestaran a 47 usuarias
- En el mes de Marzo se encuestaran a 48 usuarias
- En el mes de Abril se encuestaran a 48 usuarias

3.- TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Se obtuvo el permiso del jefe del Centro de Salud donde se va a desarrollar el estudio. Así como el consenso de los sujetos de la investigación que indique su voluntad de participar en el estudio, que firmen una hoja de consentimiento informado en la cual se describe el estudio, se promete la confidencialidad a los sujetos y se especifica que los sujetos pueden dejar de participar en el estudio en el momento en que ellos lo deseen.

La fuente de información primaria a través de la entrevista directa de las pacientes a las que se les atendió en consultorio de planificación familiar durante tres meses. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y el cuestionario que "es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo (ver anexo)

Los datos fueron recogidos y registrados de forma sistemática para cada sujeto y se organizan de manera que se facilita la introducción de dichos datos en el ordenador, para que posteriormente sean analizados. Mediante la entrevista se le pidió al paciente el consentimiento informado y el instrumento es la encuesta. La encuesta se efectuó en espacios físicos habilitados como el consultorio de planificación familiar. La encuesta estuvo constituida por preguntas cerradas y abiertas, cuyas respuestas dependen de la percepción de las usuarias y no de parámetros establecidos en normas o reglamentos del MINSA.

Se chequeo las encuestas, en orden a identificar datos faltantes o Inconsistencias. El instrumento contiene diferentes bloques de preguntas sobre satisfacción referidos a: Percepción de las mujeres sobre sí mismas, Conciencia y ejercicio de derechos sexuales y reproductivos, Percepción sobre la atención que reciben en el centro de Salud, Trayectoria reproductiva, utilización de métodos anticonceptivos, aspectos vinculados al ejercicio de la sexualidad, hábitos y actitudes referidos a prácticas preventivas.

4.- OBTENCION DE LA CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION.

El instrumento – cuestionario, consta de 21 preguntas sobre calidad de atención y satisfacción de la usuaria del programa de Planificación Familiar, las cuales están clasificadas de la siguiente manera:

- Percepción de las mujeres sobre sí mismas: 13-14-16- 18-19-20
- Conciencia y ejercicio de derechos sexuales y reproductivos: 11-
- Percepción sobre la atención que reciben en el Centro de Salud:1-2-6-9-10- 12-17- 21
- Utilización de métodos anticonceptivos: 3-5-7
- Aspectos vinculados al ejercicio de la sexualidad: 8-
- Hábitos y actitudes referidos a prácticas preventivas:4- 15-

En base a que existen en el instrumento, 21 preguntas, se elaboró un cuadro de calificación del grado de satisfacción en relación a la calidad de atención, que es el siguiente:

Puntaje	Nivel de Calidad de Atención	Grado de Satisfacción
21 - 28	Muy Mala	Insatisfecha
29 - 37	Mala	
38 - 45	Buena	Satisfecha
46 - 54	Muy Buena	

4.- PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ANALISIS ESTADISTICO:

El procesamiento y análisis de datos se llevó a cabo con el uso de la informática para lo cual se crea una base de datos. Se obtiene tablas de doble entrada para las variables evaluadas mediante el uso de la estadística descriptiva

5.- ASPECTOS ÉTICOS:

Durante toda la investigación se tendrán en cuenta los principios éticos propuestos en el Informe Belmont (21):

- **Respeto a las personas:** Todos los individuos fueron tratados como agentes autónomos, todas las personas cuya autonomía está disminuida tienen derecho a la protección.

Se trató en todo momento a las usuarias con mucho respeto, aceptando su decisión de participar en la investigación, no obligándolas a responder preguntas que ellos crean que serán innecesarias.

- **Beneficencia:** Se trató a las personas de manera ética no sólo respetando sus decisiones y protegiéndolas de daño, sino también esforzándose en asegurar su bienestar. Dos reglas generales han sido formuladas como expresiones complementarias de los actos de beneficencia entendidos en este sentido: No causar ningún daño, y maximizar los beneficios posibles y disminuir los posibles daños.

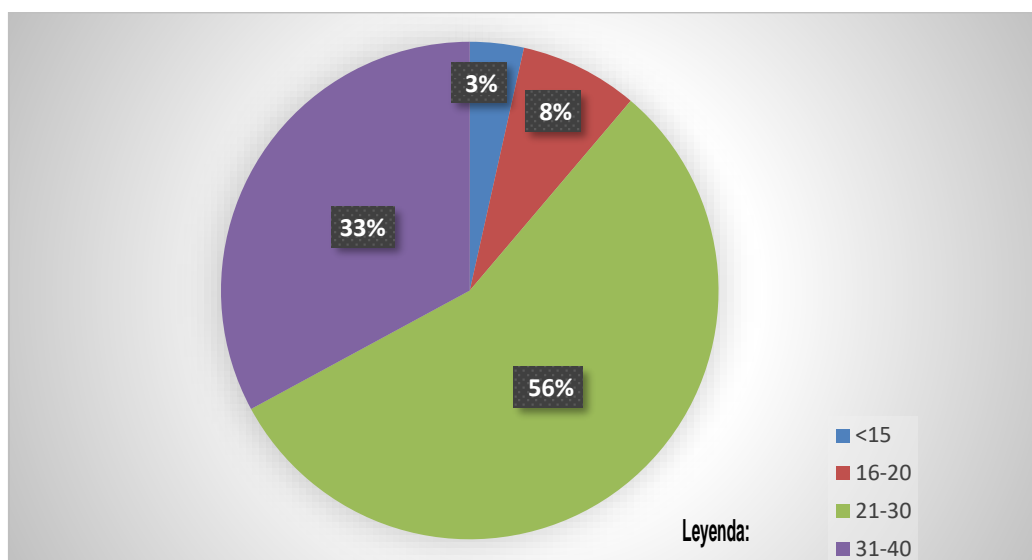
Se trató en todo momento de proteger a las personas y al personal profesional de salud, buscando el momento oportuno para realizar los cuestionarios y sobre todo respetando su decisión de participar en la investigación.

- **Principio De Justicia:** Exige tratar a las personas con la misma consideración sin hacer discriminaciones por algún o ningún motivo, no sólo de raza o ideología, tampoco por razones de edad, inteligencia, nivel sociocultural, comportamiento, etc.

Se tratara a todas las personas por igual sin distinción de sexo, raza o religión, respetando siempre su forma de pensar.

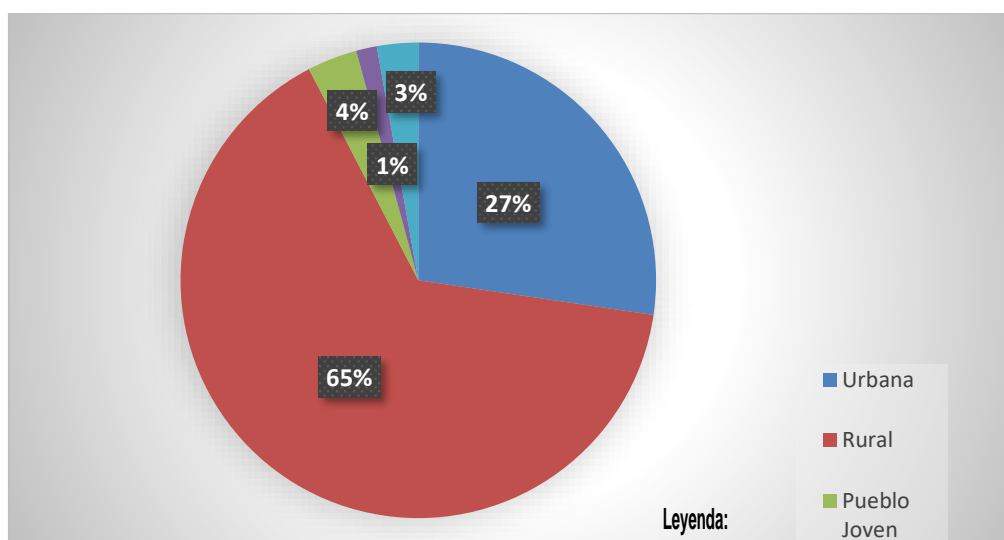
III.- RESULTADOS

Grafico 01. EDAD DE LAS USUARIAS DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR.
CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA, CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012



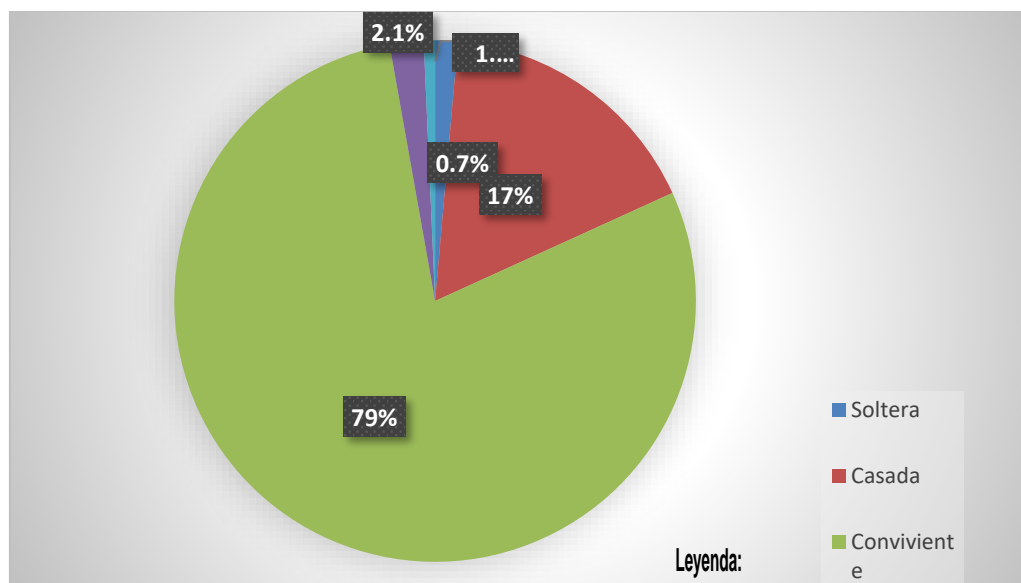
Fuente: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación

Grafico 02. RESIDENCIA DE LAS USUARIAS DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR
CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA, CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012



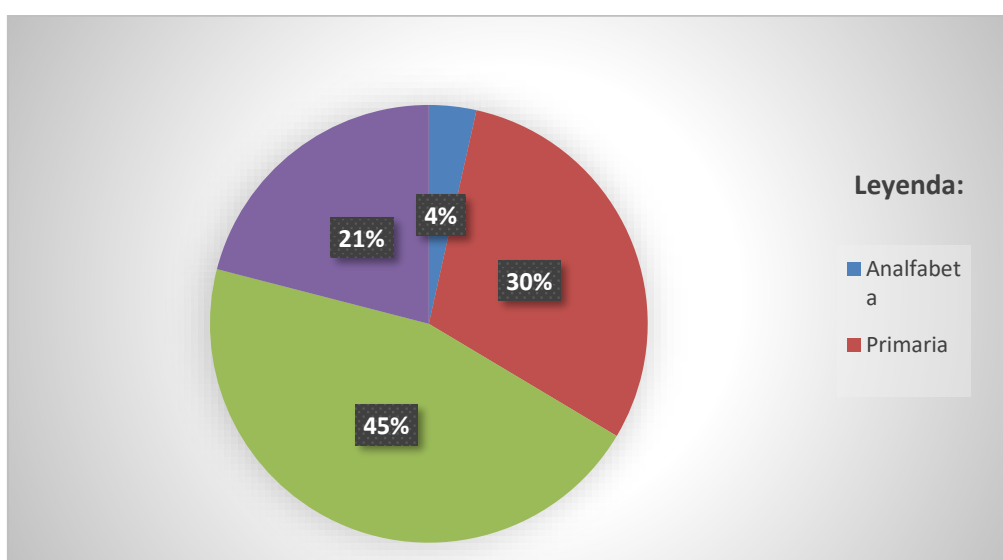
Fuente: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación

Grafico 03. ESTADO CIVIL DE LAS USUARIAS DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR. CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA, CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012



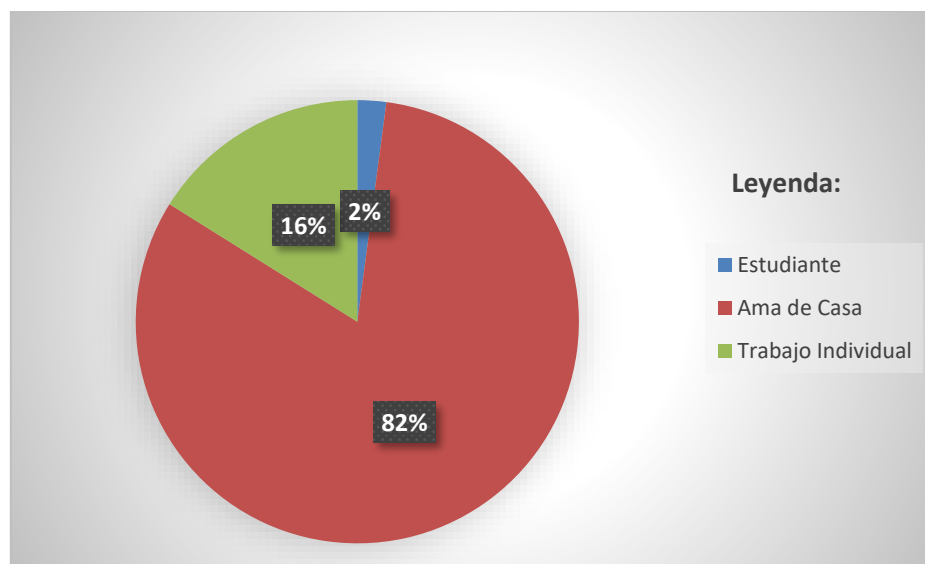
Fuente: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación

Grafico 04. GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS USUARIAS DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR. CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA, CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012



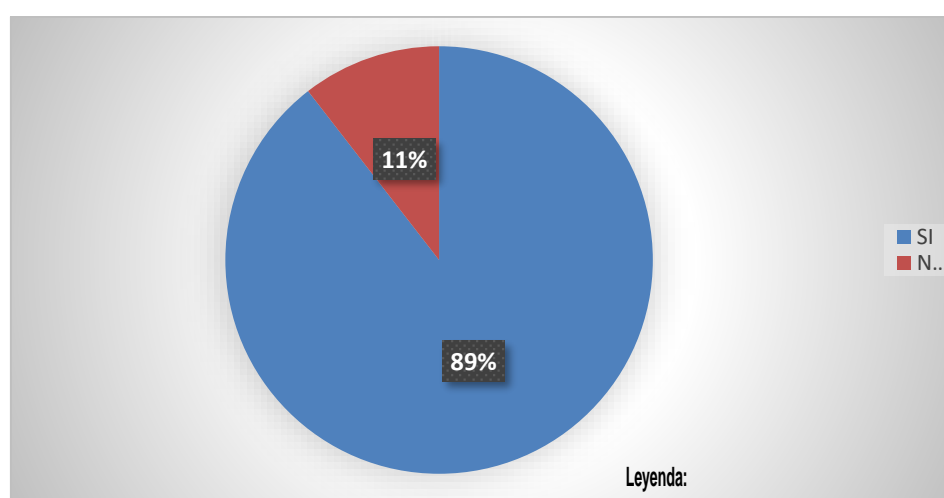
Fuente: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación

GRAFICO 05. OCUPACION DE USUARIAS PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR.
CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA, CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012



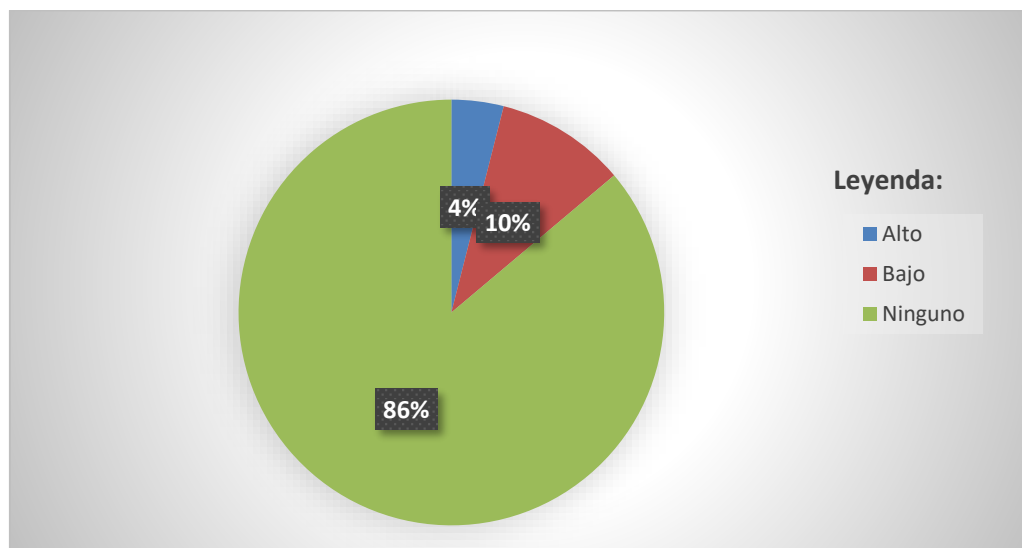
Fuente: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación

GRAFICO 06. SERVICIOS BASICOS EN DOMICILIO DE LAS USUARIAS DEL PROGRAMA DE
PLANIFICACION FAMILIAR. CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA, CHICLAYO
ENERO – ABRIL 2012



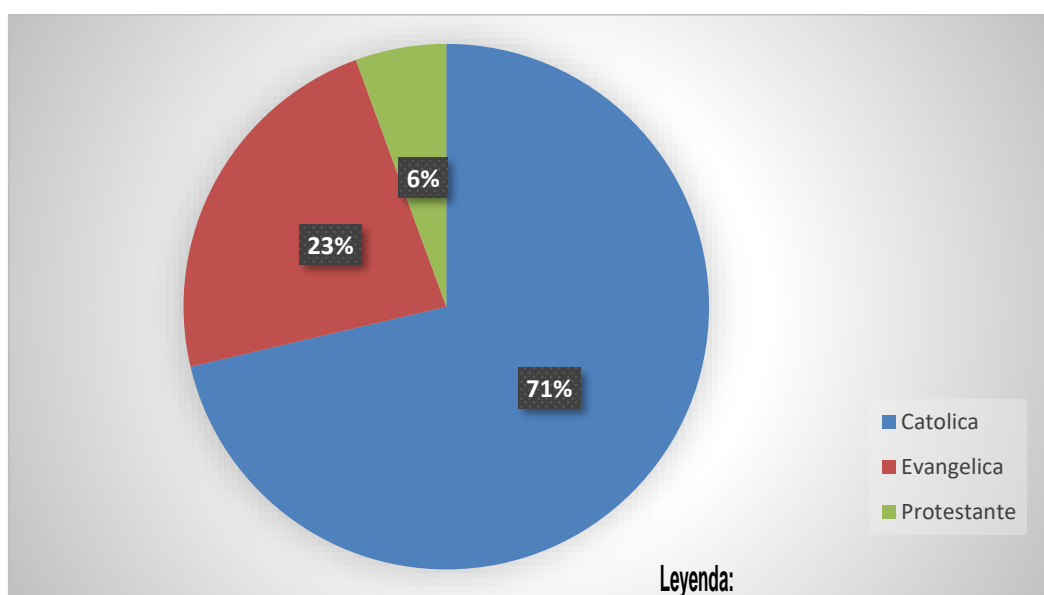
Fuente: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación

GRAFICO 07. HABITOS DE DROGADICCION Y ALCOHOLISMO EN USUARIAS, PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR, CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA, CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012



Fuente: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación

GRAFICO 08. RELIGION DE USUARIAS, PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR, CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA, CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012



Fuente: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación

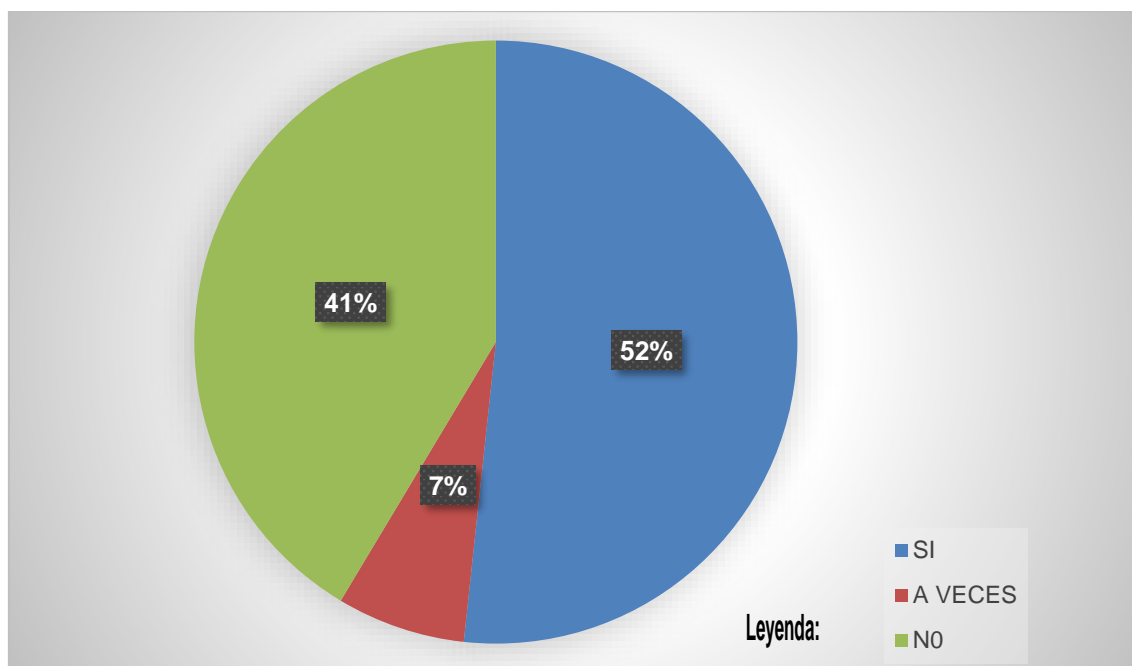
**CUADRO 01. CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION DE LAS USUARIAS DEL
PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA
ESPERANZA, CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012**

Calidad de Atención			Grado de Satisfacción
Nivel	n	%	
Muy Buena	128.	4	Satisfecha (79.0 %)
Buena	101	70.6	
Mala	191	3.3	Insatisfecha (21.0%)
Muy Mala	11	7.7	
Total	143	100.0	

**CUADRO 02. SATISFACCION DE LAS USUARIAS SOBRE EL TRATO EN LA ATENCION
PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA
ESPERANZA, CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012**

Nº	Pregunta	Porcentaje	
13	Ud. Está satisfecha con la atención que se le da	Si (83.0)	No (17.0)
14	Ud. Cuando acude para su atención el trato de la obstetra es:	Amable (89.7)	Indiferente (10.3)
16	El sentimiento que tiene Ud. a la obstetra que le brinda la atención es de:	Amiga (34.5)	Profesional (65.5)
18	Recomendaría Ud. El servicio recibido a otras personas	Si (89.7)	No (10.3)
19	¿Si Ud. Tuviera la oportunidad de escoger, regresaría a atenderse?	Si (86.2)	No (13.8)
	PROMEDIO	76.2	23.8

GRAFICO 09. ¿LE BRINDAN UNA TARJETA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR CON SU CITA Y LE EXPLICAN CUANDO LE TOCA? . PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR. CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA, CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012



Fuente: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación

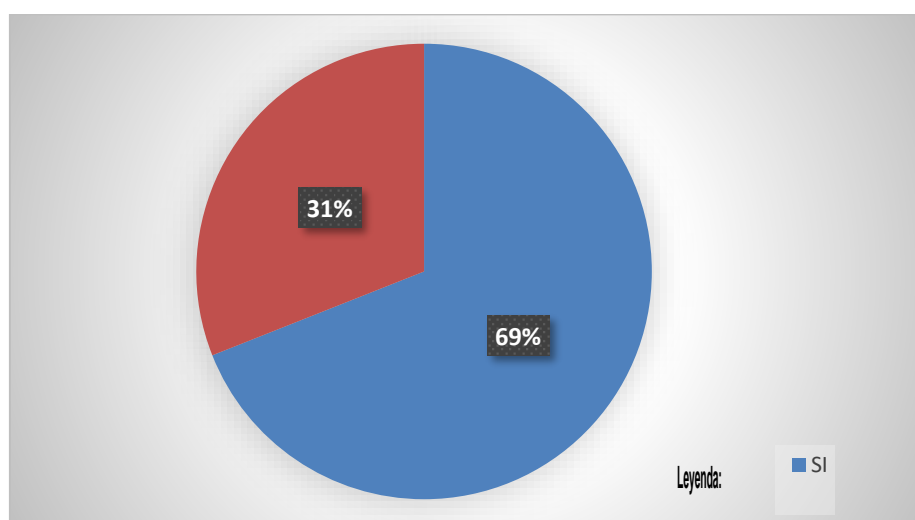
**CUADRO 03. SATISFACCION DE LAS USUARIAS EN RELACION A LA PERCEPCION QUE
RECIBEN EN EL PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CRUZ
DE LA ESPERANZA, CHICLAYO ENERO - ABRIL 2012**

Nº	Pregunta	Porcentaje		
		Adecuada (83.0)	Inadecua da (17.0)	
1	Ud. Cree que la tarifa de atención brindada por planificación familiar es:			
2	La obstetra le explica acerca de los métodos de planificación familiar	Si (79.0)	A veces (0)	NO (21.0)
6	Hay privacidad en la atención que se le da a Ud.	Si (86.2)	NO (13.8)	
9	Hay comodidad en el consultorio de planificación familiar	Si (65.5)	A veces (10.3)	NO (24.1)
10	Hay Limpieza en el consultorio de planificación familiar	Si (86.2)	NO (13.7)	
12	El personal de salud lo escucha con atención cuando Ud. Le habla de sus Molestias preocupaciones:	Si (65.5)	A veces (6.9)	NO (27.6)
17	La obstetra mantiene una buena apariencia	Si (75.9)		NO (24.1)
	PROMEDIO	77.3	8.5	14.2

CUADRO 04. SATISFACCION DE LAS USUARIAS EN RELACION A LA UTILIZACION DE METODOS ANTICONCEPTIVOS. PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA, CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012

Nº	Pregunta	Porcentaje	
3	¿Que método anticonceptivo usa Ud.?	Píldora(31.1) Inyectable(48.3) Condón (13.8)DIU (6.8)	
5	El método de planificación familiar de su elección se encuentra en farmacia del Centro de Salud.	Si (100)	NO (0.0)
7	Ud. Elige el método o le pregunta a la obstetra que le recomendaría	Elige (65.5)	Pregunta (34.5)
	PROMEDIO	82.7	17.3

GRAFICO 10. Ud. Cree que se encuentra bien informada acerca de los métodos de Planificación familiar. PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA, CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012

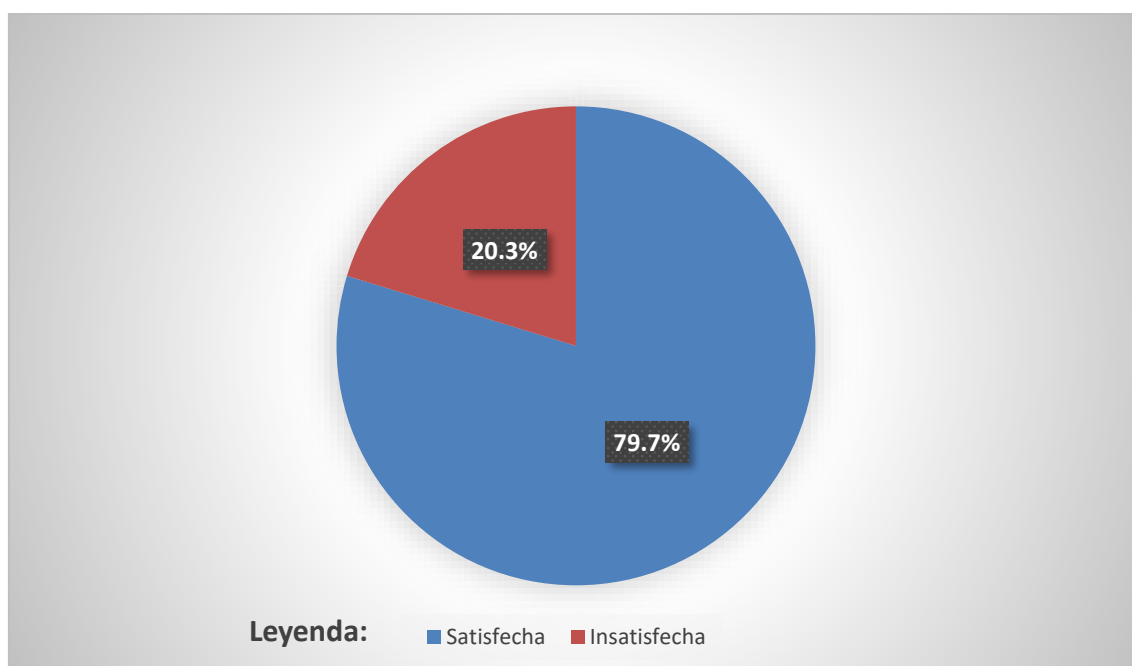


Fuente: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación

CUADRO 05. SATISFACCION DE LAS USUARIAS EN RELACION A HABITOS Y ACTITUDES
REFERIDOS A PRÁCTICAS PREVENTIVAS.PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR
DEL CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA, CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012

Nº	Pregunta	Porcentaje	
		SI	NO
04	Es de su agrado el Método de planificación familiar.	SI (86.2)	NO (13.8)
15	Ud. Cuando acude a la atención de planificación familiar es porque	Necesita un Insumo (75.9)	Tiene una duda (24.1)
	PROMEDIO	81.05	10.35

GRAFICO 11. SATISFACCION GENERAL DE LAS USUARIAS DEL PROGRAMA DE
PLANIFICACION FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA,
CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012



IV.- DISCUSION

La presente investigación estuvo orientada a evaluar el grado de satisfacción de las usuarias atendidas en el Programa de Planificación Familiar en el Centro de Salud Cruz de la Esperanza, durante el periodo de enero-abril 2012, en base a la calidad de atención proporcionada por las obstetras. Así mismo conocer sus características sociográficas, y socioculturales, con la finalidad de tener conocimientos sobre la magnitud del problema, información que será de mucha utilidad para un verdadero proceso de mejoramiento continuo a través de la propuesta de sugerencias.

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los resultados, describiendo primero las características sociodemográficas según los cuadros del 01 al 04, luego las características socioeconómicas, según los cuadros del 05 al 08; así como su apreciación sobre el nivel de calidad de atención en base a dimensiones y su satisfacción general de la atención recibida según los siguientes cuadros.

CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS.

Las 143 usuarias del Programa de Planificación Familiar del Centro de Salud Cruz de la Esperanza, atendidas de enero – abril 2012, se caracterizan porque el 55.9 % tienen edad de 20 a 30 años, mientras que Birhanu B., Siraneh Y., Gelana B. y Tsega G., incluyó a 278 usuarias de de 15 a 49 años. El 65 % proceden de zona rural, el 79 % son convivientes, y el 45.5 % tienen educación secundaria (Gráficos 1, 2, 3 ,4). Esto es concordante con resultados de algunos de los antecedentes presentados a nivel nacional (10, 11, 12,13).

CARACTERISTICAS SOCIOECONOMICAS.

Las usuarias del Programa de Planificación Familiar del Centro de Salud Cruz de la Esperanza, atendidas de enero – abril 2012, se caracterizan porque el 81.8 % son amas de casa, el 89.5 % tienen servicios de agua y luz domiciliaria, el 29.4% tienen nivel bajo de hábitos de drogadicción y alcoholismo y el 71.3 % practican la religión católica (Gráficos 5, 6,7). Así mismo, estas características son también concordantes con resultados de algunos de los antecedentes presentados a nivel nacional ^(10, 11, 12,13).

NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION.

Las usuarias del Programa de Planificación Familiar del Centro de Salud Cruz de la Esperanza, atendidas de enero – abril 2012, manifiestan haber recibido un nivel de calidad de atención bueno de 70.6% y 8.4 % muy bueno, correspondiendo a un grado de satisfacción de 79.0 % (Grafico 08).

Al comparar con los antecedentes, Torres P., Heredia I., Ibáñez M. y Ávila L., en México (2019), evaluaron la calidad de los servicios de planificación familiar que brinda la Secretaría de Salud de México. concluyó que después de seis décadas de brindar servicios de PF, existen una serie de problemas de calidad que pueden ser el centro de la demanda insatisfecha reportada en la literatura. ⁽⁸⁾

Asi mismo, Birhanu B., Siraneh Y., Gelana B. y Tsega G., en Etiopía (2019) en su investigación “Calidad de los servicios de planificación familiar y factores asociados en los hospitales públicos de Jimma Town, suroeste de Etiopía”, encontraron que, las que no sabían leer y escribir tenían 64% menos probabilidades de estar satisfechas en comparación con aquellas que habían completado primaria o secundaria; las que esperaron 2 minutos para la atención tenían 2.7 veces más probabilidades de estar satisfechas que las que esperaron ≥ 30 minutos. Se concluyó que la satisfacción de las

usuarias en el servicio de planificación familiar era baja. Los tiempos de espera y el nivel de educación de los clientes fueron predictores importantes de la satisfacción. Resultados concordantes con los encontrados en el presente estudio. ⁽⁹⁾

Araujo L., En Lima (2016) “Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio externo en planificación familiar del Centro de Salud Masisea – 2018” el 24% de los usuarios sitúan la calidad de la atención en la planificación familiar en un buen nivel ⁽¹²⁾

Santibáñez S., Lima (2017) determino el nivel de calidad de la atención del servicio de planificación familiar para las usuarias en el Hospital Rezola – Cañete. 2017. El 67,7% encontró que la calidad de la atención brindada era buena, el 25,5% afirmó que la calidad de la atención era adecuada y solo el 6,8% manifestó que la calidad de la atención general era mala. ⁽¹³⁾

Siguiendo las comparaciones, Tocto A., y Alvarado D., en Lima (2013) estudio la Percepción de las usuarias continuadoras del programa de planificación familiar, sobre la calidad de atención del servicio, Hospital Nacional Sergio E. Bernales Collique - Lima 2013”. Encontraron que el 49% de los usuarios perciben la calidad de la atención como buena y el 41% como mala ⁽¹⁰⁾

DIMENSIONES DE PERCEPCION SOBRE SATISFACCION.

En el instrumento se pudo identificar diferentes dimensiones de preguntas sobre satisfacción referidos a: percepción sobre el trato en la atención, conciencia y ejercicio de derechos sexuales y reproductivos, percepción sobre la atención que reciben en el centro de salud, utilización de métodos anticonceptivos, aspectos vinculados al ejercicio de la sexualidad hábitos y actitudes referidos a prácticas preventivas; las cuales son descritas a continuación.

PERCEPCIÓN SOBRE EL TRATO EN LA ATENCIÓN.

Según el Cuadro 02, se observa que el 89.7% de las usuarias manifiestan que durante la atención se les da un trato amable, así también este mismo porcentaje de usuarias recomendaría el servicio a otras personas y el 86.2% manifiestan que regresarían a atenderse. Solo el 34.5% de las usuarias lo consideran a las obstetras como amigas, lo cual indica que deberían mejorarse las relaciones con las usuarias para garantizar información más sincera sobre diferentes aspectos del programa de planificación familiar. Al comparar los valores encontrados por Ríos L. (2012), respecto al trato del personal, ellos reportan un mayor porcentaje de 98,9 % mediante un respeto y discreción hacia el paciente ⁽²¹⁾.

En relación a este indicador, Tocto A., y Alvarado D., en Lima (2013) estudio la Percepción de las usuarias continuadoras del programa de planificación familiar, sobre la calidad de atención del servicio, Hospital Nacional Sergio E. Bernales Collique - Lima 2013". Encontraron que, en la dimensión humana, el 53% de usuarios perciben la calidad de la atención como buena y el 34,9% como mala. En la dimensión del entorno, el 48% de los usuarios perciben como buena la calidad de la atención, mientras que el 36,8% como regular. ⁽¹⁰⁾

CONCIENCIA Y EJERCICIO DE DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS

Solo el 51.7% de las obstetras brindan una tarjeta de planificación familiar con su cita y le explica así mismo su próxima cita (Grafico 09). Este valor debe de incrementarse porque en la tarjeta se consigna datos sobre el uso adecuado del método anticonceptivo elegido, y resultados del examen del Papanicolaou, información importante para la prevención del cáncer del cuello uterino.

PERCEPCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN QUE RECIBEN EN EL CENTRO DE SALUD.

Un alto porcentaje de usuarias de 79% manifiestan que las obstetras les explican correctamente acerca de los métodos de planificación familiar. Ríos Luis (2012), determina que la explicación de lo que se le solicita en el servicio de parte del paciente posee un porcentaje mayor con un 98.9 %. El 86% sostienen que existe privacidad durante la atención, además expresan que hay limpieza en el consultorio (Cuadro 03). Al respecto Ríos Luis, encuentra un valor mayor de privacidad del usuario con un 97.7%. Por lo que estos resultados deben de superarse para mejorar el nivel de calidad de atención y la correspondiente satisfacción. Cuando se pregunta a la usuaria sobre la tarifa de atención brindada por planificación familiar, el 87 % responde que es adecuada, mientras que Ríos Luis (2012), hizo la pregunta si se había dado algún tipo de cobro en dicho centro lo cual la mayoría manifestó que no había dicho cobro en 100 %⁽²¹⁾.

Chávez V., en Lima (2016) Encontró que la calidad del servicio del programa de planificación familiar del Hospital Cayetano Heredia, en la dimensión tangibilidad es buena con 90%, dimensión confiabilidad es regular 88,75%, en la dimensión capacidad de respuesta es mala 91,25%, en la dimensión de seguridad es bueno con 93,75%, y en la dimensión de empatía es buena con 93,75%. Concluyó que la calidad de los servicios brindados por los usuarios en el programa de planificación familiar es buena, con un nivel de percepción del 88,75% de los encuestados. ⁽¹¹⁾

UTILIZACIÓN DE MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS.

Las usuarias manifiestan que el 48.3% usan inyectables, el 31.1 % usan píldora y solo el 13.8% utilizan el condón (Cuadro 04). Es importante la afirmación que el 100% de usuarias manifiestan que el método de planificación familiar de su elección se adquiere en farmacia del Centro de Salud, manifestando además que el 65% de ellas tienen la facilidad de elegir el método de su preferencia (Cuadro 04).

Llama la atención que en promedio solo el 31.4% de mujeres usan los métodos anticonceptivos antes mencionados, esto se debe a que ellas manifiestan que las hormonas les producen alteraciones en su organismo tales como obesidad, cefaleas y sangrados irregulares y referente al condón ellas manifiestan que sus parejas no lo aceptan porque no sienten satisfacción sexual.

Estos resultados son semejantes a los encontrados por los autores de las referencias bibliográficas. Así tenemos que, García A, Camargo M, Fajardo M T. (2018), evalúa la calidad del cuidado brindado en relación con la satisfacción de la atención, cumplimiento de aspectos técnico – científicos y disponibilidad de recursos. Como resultado en las usuarias, 98% no recibió asesoría en derechos sexuales y reproductivos, 84% no recibió información sobre: el uso del preservativo como método de doble protección, la importancia del autoexamen de mama el 90%, ni de la citología el 60,5%. Concluyen que existe moderada satisfacción por la falta de información a usuarias sobre cuidados sexuales y reproductivos. ⁽⁷⁾

ASPECTOS VINCULADOS AL EJERCICIO DE LA SEXUALIDAD.

El 69% de usuarias sostienen que se encuentran bien informadas acerca de los métodos de planificación familiar. Esta afirmación corrobora para ellas tomen la decisión antes mencionada respecto al uso de anticonceptivos.

HÁBITOS Y ACTITUDES REFERIDOS A PRÁCTICAS PREVENTIVAS.

Tal como se describió anteriormente solo el 31% de usuarias usan algún método anticonceptivo, de las cuales el 86.2%, de ellas expresan que el método de planificación familiar utilizado es de su agrado y el 75.9% acude a la atención cuando necesita un insumo para su uso, (Grafico 10) encontrando siempre en farmacia el producto solicitado.

SATISFACCION GENERAL.

Las usuarias del Programa de Planificación Familiar del Centro de Salud Cruz de la Esperanza, atendidas de enero – abril 2012, según el instrumento y el modelo de evaluación elaborada para tal fin, califican el nivel de satisfacción general con 79.7% (Gráfico 11), que refleja un alto nivel de calidad de atención indicando que en este centro de salud se está cumpliendo con lo normado por el MINSA para evitar las consecuencias en la salud y mejorar la calidad de vida de las usuarias.

Las usuarias atendidas en este programa recibieron educación sobre promoción y prevención de los métodos anticonceptivos y los productos de su elección al igual que los pacientes encuestados en otros estudios semejantes. Eso significa el cumplimiento de las tareas cotidianas profesionales proporcionadas por las obstetras, ya que las usuarias afirmaron que se volverían a atender y recomendarían a otras personas.

Al respecto, Assaf S., Wang W., y Mallick L., en Senegal (2017), Encontraron que el 84% de las usuarias estaban muy satisfechos con los servicios, pero solo el 58% tenía un conocimiento adecuado de la protección de su método contra las enfermedades de transmisión sexual. Las usuarias tenían una probabilidad significativamente menor de estar muy satisfechos con que sus proveedores les informaran sobre los efectos secundarios y cuándo regresar.⁽⁶⁾

En relación a la metodología utilizada, las entrevistas realizadas, indagan sobre la satisfacción de las usuarias, las cuales siempre deberán ser consideradas solamente como una parte de la evaluación general de la calidad. Deben ser utilizadas con otros instrumentos de evaluación de la calidad, tales como la observación directa, las encuestas de los proveedores, los inventarios de los lugares, el análisis de datos clínicos de las usuarias o los grupos focales. La calidad es un concepto amplio que ningún enfoque determinado puede medir adecuada y plenamente.

Cualquiera de estos enfoques puede abordar solamente una parte del ámbito total de la calidad. Sin embargo, se optó, dentro de límites bien definidos, las entrevistas de salida con las usuarias pueden desempeñar

un papel útil para medir muchos aspectos de la satisfacción con los servicios de planificación familiar de salud reproductiva. Esta decisión contribuyó a entender la forma en que percibe la usuaria ciertos aspectos subjetivos de calidad de atención y del acceso a los servicios que pueden resultar difíciles de medir con otras metodologías de evaluación. Evidentemente, el simple acto de preguntarle a la usuaria su punto de vista y obligar al proveedor a escuchar a sus respuestas es quizá el resultado más importante que se obtiene al aplicar esta metodología.

Las entrevistas de salida también pueden asistir a los proveedores a evaluar el nivel de conocimiento de sus clientes ya entender por qué eligió un método determinado. Además, a largo plazo, centrarla atención en la satisfacción del cliente puede ayudar a que los servicios sean más sostenibles, lo cual ayudaría a las usuarias a lograr sus metas reproductivas.

Según los resultados obtenidos, se concluye que la atención proporcionada por las obstetras en el Programa de Planificación Familiar del Centro de Salud Cruz de la Esperanza tiene buenas repercusiones en las esferas biopsicosocial, en las usuarias.

V.- CONCLUSIONES

1. Las usuarias del Programa de Planificación Familiar del Centro de Salud Cruz de la Esperanza, atendidas de enero – abril 2012, se caracterizan por los siguientes factores sociodemográficos: el 55.9 % tienen edad de 20 a 30 años, el 65 % proceden de zona rural, el 79 % son convivientes, y el 45.5 % tienen educación secundaria.
2. Las usuarias del Programa de Planificación Familiar del Centro de Salud Cruz de la Esperanza, atendidas de enero – abril 2012, se caracterizan por los siguientes factores socioeconómicos: el 81.8 % son amas de casa, el 89.5 % tienen servicios de agua y luz domiciliaria, el 29.4 tienen nivel bajo de hábitos de drogadicción y alcoholismo y el 71.3 % practican la religión católica.
3. El 79 % (123 usuarias) del Programa de Planificación Familiar del Centro de Salud Cruz de la Esperanza, atendidas de enero – abril 2012, manifiestan haber recibido un nivel de calidad de atención bueno y estar satisfechas.
4. Se determinó que existe 79.7 % de grado de satisfacción general de las usuarias del Programa de Planificación Familiar del Centro de Salud Cruz de la Esperanza, atendidas de enero – abril 2012,

RECOMENDACIONES

1. En base a los resultados y conclusiones sobre el grado de satisfacción de la atención a las usuarias en el Programa de Planificación Familiar del Centro de Salud Cruz de la Esperanza en el periodo de estudio, el jefe debe tomar las siguientes acciones:
 - a) Que las obstetras mejoren las relaciones con las usuarias para ganar empatía y mejorar las relaciones que garanticen información más veraz y sincera
 - b) Ordenar que las obstetras proporcionen a todas las usuarias las tarjetas de planificación familiar explicando las razones para su próxima cita. Así como expliquen periódicamente acerca de los métodos de planificación familiar para mejorar su sexualidad y Hábitos y actitudes referidos a prácticas preventivas.
 - c) Gestionar ante la GERESA el mejoramiento de la infraestructura de atención para garantizar la privacidad y confort del paciente.
 - d) Coordinar con los responsables para que se mejore el stock de productos para el mantenimiento óptimo de los métodos anticonceptivos en las usuarias.
2. Este trabajo servirá como referencia para realizar otros trabajos de investigación.

VI.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- **Mendoza, Ricardo**, Manejar la Satisfacción del Consumidor, Escuela de

Post Grado Universidad San Ignacio de Loyola, Publicado en el Diario El Comercio de Lima, el 07 .02. 03.

2. **Pérez R**, “Satisfacción del cliente“. Tipo Artículo, Fecha de Publicación: 10/2003.
- 3.- **Briggs Bonahan**, “Relación Médico – paciente “2da edición 1999, Edit. Lemer, Colombia.
- 4.-**Schneider H, Palmer N y Mira J, Aranaz J**. Getting to the truth. Researching user views of primary health care. Health Policy Plan .2002; 17(1):32-41. 2. Por Juan Seclén-Palacin¹, Cristian Darras. Junio 2005. Satisfacción de usuarios de los factores socio demográficos y de accesibilidad asociados al Perú, 2000. UNMSM, Facultad de Medicina.
5. **Donabedian A**. Evaluando la calidad de la Atención Médica. México 1996 citado por Tovar Huamancayo Sandra Verónica.
6. **Assaf S, Wang W, Mallick L**. Quality of care in family planning services in Senegal and their outcomes. BMC health services research. 2017; 17(1). Available from: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-017-2287-z>
7. **García A, Camargo M, Fajardo M T**. Calidad técnico científica del cuidado de enfermería en el programa de planificación familiar. Rev. Univ. Ind. Santander Salud. Colombia. 2018; 50(1): 47-57.
8. **Torres P, Heredia I, Ibáñez M, Ávila L**. Quality of family planning services in Mexico: The perspective of demand. PloS one. 2019; 14(1). Available from: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0210319> 5. Assaf S, Wang W, Mallick L.
9. **Birhanu B, Siraneh Y, Gelana B, Tsega G**. Quality of Family Planning Services and Associated Factors in Jimma Town Public Hospitals, Southwest Ethiopia. Ethiopian journal of health sciences. 2019; 29(5). Available from: <https://www.ajol.info/index.php/ejhs/article/view/189837>
10. **Tucto A, Alvarado D**. Percepción de las usuarias continuadoras del programa de planificación familiar, sobre la calidad de atención del servicio, Hospital Nacional Sergio E. Bernales Collique - Lima, marzo - junio del 2013. Tesis. Lima, Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2013. Available from: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/517>
11. **Chávez V**. Percepción de la calidad de atención según los usuarios del programa de planificación familiar del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Tesis. Lima, Perú: Universidad Cesar vallejo; 2017. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5590>.
12. **Araujo L**. Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio externo en planificación familiar del Centro de Salud Masisea – 2018. Tesis. Ucayali, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26170> 82.

13. **Santibáñez S.** Calidad de atención del servicio de Planificación Familiar para las usuarias en el Hospital Rezola – Cañete, 2017. Tesis. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres; 2017. Available from: <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Search/Results?lookfor=Calidad+de+aten+ci%C3%B3n+del+Servicio+de+Planificaci%C3%B3n+Familiar+&type=AllFields&daterange%5B%5D=publishDate&publishDatefrom=2017&publishDateto=2021>.
14. **Ruminjo J, Amatya R, Dunson T, Krueger S, Pretell J, 2003.** Perú. Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia © Sociedad Peruana de Obstetricia y Ginecología Ginecol. Obstet. 2003; Perú. 49 (4): 237 – 242 Satisfacción de las usuarias de implantes de levonorgestrel del Hospital Nacional Cayetano Heredia, servicio de Planificación familiar.
15. **Balarezo G.** Características y experiencia en el uso de las aceptantes del método anticonceptivo Norplant®. Lima, Perú. Tesis para optar el grado de maestro en Salud Pública con mención en Salud y Población. Lima-U.P.C.H., 1992. Citado por *Juan PretellMazzini. 2003, Perú.* Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia © Sociedad Peruana de Obstetricia y Ginecología Ginecol. Obstet. 2003; 49 (4): 237 - 242. Satisfacción de las usuarias de implantes de levonorgestrel. Experiencia del hospital nacional Cayetano Heredia.
16. **Villegas, Maribel.** 2006. Red de Enfermería de América Latina, Satisfacción Del Usuario Del Servicio De Planificación Familiar, cédula de datos personales de los usuarios que participaron en el estudio arrojaron que real.enfermeria.uanl.mx/satisfacción-del-usuario-del-servicio-de-planificacionfamiliar.html - 16k.
17. **El concepto de planificación familiar se basa en el derecho de los individuos.** Según un estudio realizado por la OMS, tan sólo el 3.1 por ciento de los www.medynet.com/el_medico/biblio/rbcn8.htm - 47k - Pág. 1.
18. **www.flora.org.pe / agenda .HTML.** Las leyes y las políticas públicas acceso a amplia gama de métodos anticonceptivos.
19. **Evaluación de la Calidad de los Servicios De Planificación Familiar** a Través de Encuestas de Satisfacción de Clientes. Por Timothy Williams, Jessie Schutt-Ainé e Yvette Cuca. HTML. Perspectivas Internacionales en Planificación Familiar MEXFAM e INPPARES la han modificado con el fin de evaluar la calidad de www.guttmacher.org/pubs/journals/2701401S.pdf-similares de PT Williams- Citado por 1 - Artículos relacionados - Las 12 versiones
20. **Otero J** La Calidad de la Atención de Salud, Boletín trimestral del Naadiir, publicado en octubre 2002, volumen. 8 correo jaimeotero@terra.com.pe.
21. **Ministerio de Salud / DGSP** Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Sexual. Normas del programa de Planificación familiar, Dirección de salud a las personas -y Reproductiva NT N° 032 --V. 01. 2005.
22. **Ministerio de Salud.** Documento técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. Documento Normativo Resolución Ministerial 519-2006/ Lima-Minsa: 2006.

23. **Babakus E, Mangold WG.** Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. Health Serv Res 1992; 26:767-86.
24. **Ríos López Luis Leonardo,** Percepción de la calidad de la atención en el programa de planificación familiar. Tesis Universidad Nacional de San Marcos, Lima, 2009.

ANEXO N° 01: CONSENTIMIENTO INFORMADO

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS
DEL PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL
CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA,
CHICLAYO ENERO-ABRIL 2012**



FECHA: _____ Hora: _____

NUMERO: _____

ENTREVISTA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se ha propuesto el siguiente estudio con el propósito de investigar el Grado de satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el centro de salud cruz de la esperanza, al cual acudió incluyendo la orientación recibida, esta información se utilizará para mejorar la atención del servicio de planificación familiar en el centro de salud.

Se agradece su colaboración y sinceridad. Sus respuestas son confidenciales. El que usted participe o no participe en este estudio no afectará de ninguna manera el servicio que usted está recibiendo en esta institución, si Ud. participa la entrevista durar entre 10 a 15 minutos.

Yo _____, con domicilio en _____, hago constar que fui invitada a participar en la investigación titulada Grado de satisfacción de las usuarias del programa de planificación familiar del centro de salud cruz de la esperanza, he sido previamente informada sobre los objetivos del estudio, las restricciones, beneficios y metodología del mismo, y posteriormente acepto participar en forma voluntaria.

Yo Peggy babilón Arrunátegui, hago constar que, a través del presente documento, cumplo con el reglamento sobre la elaboración del proyecto de investigación.

Firma de la investigadora

Firma de la encuestada

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS
DEL PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL
CENTRO DE SALUD CRUZ DE LA ESPERANZA,
CHICLAYO ENERO – ABRIL 2012**

INSTRUCCIONES.

Este cuestionario se ha elaborado para conocer la opinión de las usuarias que acuden a planificación familiar. Es muy importante su opinión, ya que sus respuestas serán una ayuda muy valiosa para mejorar el servicio brindado.

A continuación, marque con una "X", la respuesta que este mas de acuerdo y llene los espacios en blanco.

Se le agradece muy sinceramente por su información proporcionada.

Nº DE REGISTRO: _____

FECHA: ____/____/____

Hora:

I.- FACTORES DEMOGRAFICOS.

1.-Edad:

< 15 años ()

16 – 20 ()

20 -30 ()

30 – 49 ()

2.- Lugar donde vive:

Urbana ()

Rural ()

PPJJ ()

Invasión () Fundos ()

3.- Estado civil:

Soltera () casada () conviviente () separada () viuda ()

4.- Grado de Instrucción:

Analfabeta () Primaria () Secundaria () Superior ()

II.- FACTORES SOCIOECONOMICOS

5.- ocupación

Estudiante () Ama de casa () trabajo independiente () Otros ()

6.- Cuenta con agua y luz en su domicilio

si ()

No ()

7.- Practica Ud. La drogadicción y alcoholismo donde Ud. Vive

Alto ()

Medio ()

Bajo ()

8- Religión:

Católica () Evangélica () Protestante () Otros ()

III.- SATISFACCION DE LA USUARIA

1. Ud. Cree que la tarifa de atención brindada por planificación familiar es:

Adecuada () Inadecuada ()

2. La obstetra le explica acerca de los métodos de planificación familiar.

Si () No () A veces ()

3. Que método anticonceptivo usa Ud.

Píldora () Inyectable () Condones () DIU ()

Ritmo () Ninguno () otro ()

4.- Es de su agrado el Método de planificación familiar.

Si () No ()

5.- El método de planificación familiar de su elección se encuentra en Farmacia del Centro de Salud.

Si () No () Lo Compro ()

6.- Hay privacidad en la atención que se le da a Ud.

Si () No ()

7.- Ud. Elige el método o le pregunta a la obstetra que le recomendaría.

Elige () Pregunta () Otro ()

8.- Ud. Cree que se encuentra bien informada acerca de los métodos de Planificación familiar.

Si () No ()

9.- Hay comodidad en el consultorio de planificación familiar.

Si () No () A veces ()

10.- Hay Limpieza en el consultorio de planificación familiar.

Si () No ()

11.- Le brindan una tarjeta de planificación familiar con su cita y le explican Cuando le toca

Si () No () A veces ()

12.-El personal de salud lo escucha con atención cuando Ud. Le habla de sus Molestias y preocupaciones:

Si () No () A veces ()

13.- Ud. Está satisfecha con la atención que se le da:

Si () No ()

14.- Ud. Cuando acude para su atención el trato de la obstetra es:

Amable () Indiferente ()

15.- Ud. Cuando acude a la atención de planificación familiar es porque:

Necesita un insumo () Tiene una duda () Otro ()

16.- El sentimiento que tiene Ud. a la obstetra que le brinda la atención es de:

Amiga () Profesional () Otro ()

17.- La obstetra mantiene una buena apariencia

Si () No () A veces ()

18.- Recomendaría Ud. El servicio recibido a otras personas

Si () No ()

19.- ¿Si Ud. Tuviera la oportunidad de escoger, regresaría a atenderse?

Si () No () De no ser así cuales son las razones:

20.- En general Como considera Ud. El servicio recibido:

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

21.- Como se siente Ud. Después de haber sido atendido

Satisfecho (): porque esta de acuerdo y conforme con la atención recibida

Insatisfecho (): porque no esta de acuerdo y conforme con la atención recibida