



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA
SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA DE LA CONSULTA
OBSTÉTRICA EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR Y SU
RELACIÓN CON LOS FACTORES QUE CONTRIBUYEN EN
MUJERES EN EDAD REPRODUCTIVA QUE ACUDEN AL
CENTRO DE SALUD METROPOLITANO-ABANCAY,
ENERO-MARZO 2017”**

**PRESENTADO POR BACHILLER
LINDA LISI, LARREA ASCUE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN OBSTETRICIA**

ASESORA: Obst. YSELA CÁRDENAS RAYMONDI

ABANCAY, PERÚ - 2017

DEDICATORIA

A mis padres David y Gladys, ejemplo de superación, humildad y sacrificio y principal cimiento para la construcción de mi vida profesional.

A mí querida hija Allegra Kim cuyo afecto y cariño son los detonantes de mi felicidad e impulso para llegar al cumplimiento de mis metas.

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes de la Universidad Alas Peruanas y asesores por sus sabias enseñanzas en busca de un mejor futuro para la región Apurímac.

A todo el personal del Centro de Salud Metropolitano de Abancay por su invaluable apoyo durante mi internado rural.

RESUMEN

El presente estudio fue planteado con el **Objetivo** de Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar y los factores que contribuyen en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano Abancay de Enero a Marzo 2017.

Material y métodos: Diseño descriptivo correlacional y transversal. **Resultados:** El 64.8% de las usuarias tienen un nivel de satisfacción conforme, siendo las dimensiones mejor valoradas las de aspectos tangibles 54.7% y empatía 50.7% y seguridad 51.4%, mientras que las menos valoradas fueron las dimensiones de fiabilidad 47.2% y capacidad de respuesta 40.5%. Se afirma que existe una correlación moderada positiva entre el nivel de satisfacción percibida en usuarias que acuden al consultorio obstétrico de planificación familiar del Centro de Salud Metropolitano de Abancay, siendo la relación directa y alcanza a un 0.431, lo cual indica que a mayor factores contributivos se tendrá mayores niveles de satisfacción. Los valores “sig.” para los factores contributivos socio demográficos de edad, estado civil son 0.02, 0.033, por lo que se afirma con un nivel de confianza del 95% que la edad, estado civil, escolaridad de las mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, está relacionado con el nivel de satisfacción. Así mismo los “sig.” para los factores contributivos informativos como son medios televisivos, medios radiales y medios impresos; y para para las sesiones educativas, reuniones comunales, charlas educativas y consejerías son 0.00 para cada uno, por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que los medios informativos están relacionados con el nivel de satisfacción. Lo cual pone de manifiesto cuando se pone en el centro de atención a la usuaria de planificación familiar los indicadores de salud muestran resultados positivos.

Palabras Claves: Satisfacción percibida del usuario, planificación familiar, factores que contribuyen a la satisfacción, factores sociodemográficos y factores informativos.

ABSTRACT

The present study was designed with the objective of determining the relationship between the level of perceived satisfaction of the obstetric consultation in family planning and the factors that contribute to women of reproductive age who come to the Abancay Metropolitan Health Center from January to March 2017. Material and methods: Descriptive and correlational descriptive design. Results: 64.8% of the users had a satisfactory level of satisfaction, with the highest values being those of tangible aspects 54.7%, empathy 50.7% and safety 51.4%, while the least valued were the reliability dimensions 47.2% and answer's capacity 40.5%. It is stated that there is a moderate positive correlation between the level of satisfaction perceived in users who attend the obstetric family planning office of the Metropolitan Health Center of Abancay, being the direct ratio and reaches a 0.431, which indicates that the higher contributory factors Will have higher levels of satisfaction. The "sig." values for socio-demographic contributory factors of age, marital status are 0.02, 0.033, so it is stated with a 95% confidence level that age, marital status, schooling of women of reproductive age attending to the Metropolitan Health Center-Abancay, is related to the level of satisfaction. Likewise, the "sig." for informative contributory factors such as means of communication television, radio and printed; and educational talks in educational sessions, community meetings, educational talks and counseling are 0.00 for each, therefore we can affirm with a level of confidence of 95% that the media are related to the level of satisfaction. This is evidenced by the fact that the health indicators show positive results when the family planning user is placed in the limelight.

Key words: Perceived user satisfaction, family planning, factors contributing to satisfaction, sociodemographic factors and informative factor.

ÍNDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
RESUMEN	3
ABSTRACT	5
ÍNDICE	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	10
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Delimitación de la investigación.....	18
1.2.1. Delimitación Temporal	18
1.2.2. Delimitación Geográfica.....	18
1.2.3. Delimitación Social	18
1.3. Formulación del problema	18
1.3.1. Problema principal	18
1.3.2. Problemas secundarios	19
1.4. Objetivos de la Investigación	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
1.5. Hipótesis de la investigación	20
1.5.1. Hipótesis general	20
1.5.2. Hipótesis secundarias.....	20
1.6. Justificación de la investigación.....	21
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23

2.1.1 Antecedentes Internacionales	23
2.1.2 Antecedentes Nacionales	27
2.1.3 Antecedentes Regionales	34
2.2. Bases teóricas	35
2.3. Definición de términos	42
CAPITULO III	43
METODOLOGÍA	43
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	43
3.2. Métodos y Diseño de la investigación	43
3.3. Población y muestra de la investigación.....	44
3.3.1. Población	44
3.3.2. Muestra.....	45
3.4. Variables.....	47
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.5.1. Técnicas	48
3.5.2. Instrumentos	48
3.6. Procedimientos.....	50
CAPITULO VI	52
RESULTADOS	52
4.1. Análisis de Tablas y Gráficos	53
4.1.1. Nivel de satisfacción percibida	53
4.1.2. Factores que contribuyen a la satisfacción percibida	64
4.2. Contrastación de hipótesis	73
4.3. Discusión de resultados	77
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 01	53
Mujeres en edad reproductiva según el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.	
Tabla Nro. 02	54
Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de fiabilidad que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.	
Tabla Nro. 03	56
Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de capacidad de respuesta, que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.	
Tabla Nro. 04	58
Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de seguridad que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.	
Tabla Nro. 05	60
Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de empatía que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.	
Tabla Nro. 06	62
Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de aspectos tangibles que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.	
Tabla Nro. 07	64
Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio – demográfico - edad que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.	
Tabla Nro. 08	66
Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio –	

demográfico - estado civil que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.

Tabla Nro. 09 **67**

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio – demográfico - número de hijos que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.

Tabla Nro. 10 **68**

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio – demográfico - período reproductivo que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.

Tabla Nro. 11 **69**

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio – demográfico - grado de instrucción que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.

Tabla Nro. 12 **70**

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador de acceso informativo que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.

Tabla Nro. 13 **72**

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador de acceso educativo que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura Nro. 01	53
Porcentaje de mujeres en edad reproductiva según el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.	
Figura Nro. 02	55
Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de fiabilidad que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.	
Figura Nro. 03	57
Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de capacidad de respuesta que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.	
Figura Nro. 04	59
Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de seguridad que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.	
Figura Nro. 05	61
Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de empatía que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.	
Figura Nro. 06	63
Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de aspectos tangibles que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.	
Figura Nro. 07	64
Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio -demográfico – edad que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.	
Figura Nro. 08	66
Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador	

socio –demográfico - estado civil que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.

Figura Nro. 09 **67**

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio –demográfico - número de hijos que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay 2017.

Figura Nro. 10 **68**

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio –demográfico - periodo reproductivo que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.

Figura Nro. 11 **69**

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio –demográfico - grado de instrucción que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.

Figura Nro. 12 **71**

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador de acceso informativo que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.

Figura Nro. 13 **72**

Porcentaje de Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador de acceso educativo que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.

INTRODUCCIÓN

La salud sexual y reproductiva está relacionada con la capacidad de procrear o no garantizando una vida sexual satisfactoria y sin riesgos. Esta última condición lleva implícito el derecho del hombre y la mujer a obtener información de planificación de su familia, de su elección; así como a otros métodos para la regulación de su fecundidad que sean de acceso a métodos seguros y eficaces, asequibles y aceptables, así como el derecho a recibir servicios adecuados de atención de la salud sexual y reproductiva que permitan los embarazos y los partos sin riesgo y den a las parejas las máximas posibilidades de tener hijos sanos.

En el país la Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Sexual y Reproductiva fue creada en el año 2004, el cual en base a la OMS define a la esfera sexual y reproductiva como el estado general de bienestar físico, mental y social de las personas y no la mera ausencia de enfermedades o dolencias. Este concepto implica el ejercicio de una sexualidad responsable, basada en relaciones de igualdad y equidad entre los sexos, el pleno respeto de la integridad física del cuerpo humano y la voluntad de asumir responsabilidad por las consecuencias de la conducta sexual.

En este sentido, se debe cuidar los derechos de las personas a recibir servicios adecuados y de calidad, siendo necesario medir permanentemente el nivel de satisfacción de los usuarios en particular del consultorio obstétrico de planificación familiar. La satisfacción del usuario permite identificar la aprobación de la atención recibida y muestra la habilidad de los proveedores del servicio de planificación familiar durante la atención de las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta

que los usuarios satisfechos seguirán usando los servicios de salud, se interrelacionaran mejor con el personal de salud, cumplirán con los cuidados recibidos, y participaran brindando información de sus necesidades, alcanzando la tan ansiada prevalencia del uso de anticonceptivos, baja fecundidad, disminución de embarazos no deseados, abortos en condiciones de riesgo, muertes maternas y perinatales.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El enfoque actual para la prestación de los servicios de planificación familiar, tiene como fundamento la satisfacción de las necesidades individuales de mujeres y hombres en materia de la regulación de la fecundidad, considerando los derechos sexuales y reproductivos; por lo cual se requiere de profesionales de salud con cualidades y habilidades necesarias que brinden una atención en salud sexual y reproductiva adecuada, pertinente y de calidad, la misma que debe ser medida permanentemente a través de encuestas de satisfacción de usuarios.

La satisfacción del usuario externo está relacionada al grado de cumplimiento por parte de los establecimientos de salud en cuanto a las expectativas y percepciones del usuario sobre los servicios que este le ofrece, siendo el porcentaje de satisfacción del usuario, el principal indicador utilizado para

medir la calidad de atención en los servicios de salud y expresa un juicio de valor individual y subjetivo del usuario. Para Donabedian, la satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, así mismo, la aprobación final de la calidad de la atención refleja la habilidad del proveedor para atender las necesidades de los usuarios. En relación a las dimensiones de la satisfacción se consideran: fiabilidad, capacidad de respuestas, aspectos tangibles, seguridad y empatía, adaptado y validado para su uso en establecimientos de salud en el Perú por Cerna Palomino.

Así mismo una oferta adecuada de servicios (de calidad) de salud sexual y reproductiva (en adelante SSR), unas normas culturales/religiosas positivas, un estilo de vida sexual y reproductiva positiva (en concordancia con las normas), una adecuada educación en salud sexual y reproductiva, y una buena percepción sobre la calidad de los servicios de SSR, producirán resultados favorables en las diferentes dimensiones de SSR (bajas tasas de mortalidad y de prevalencia de enfermedades de transmisión sexual, alta atención de servicios, baja demanda insatisfecha de métodos de planificación familiar, baja fecundidad global y adolescente) y en una alta satisfacción de la SSR ejercida y alta satisfacción (felicidad) de la vida en general.

El uso de métodos anticonceptivos contribuye a disminuir la cantidad de embarazos no deseados, abortos en condiciones de riesgo y muertes maternas. A nivel mundial, la proporción de mujeres entre 15 a 49 años, casadas o en relación de pareja, que estaban usando algún método anticonceptivo ha aumentado de 55% en 1990 a 64% en 2015. En África subsahariana, esta proporción aumentó a más del doble entre 1990 y 2015, del

13% al 28%. En Asia meridional, la proporción aumentó de 39% a 59% en el mismo período.

En nuestro país, con respecto a la tasa de uso de anticonceptivos el mayor progreso ocurrió en la década de los 90, a diferencia del progreso en el indicador de atención del parto que ocurrió durante la última década. La tasa de uso de anticonceptivos en 2012 fue de 75.5% en mujeres en unión conyugal, y aumentó en 16.5 puntos respecto a 1991. El uso de métodos modernos para mujeres en unión conyugal fue de 51% y está en este mismo nivel desde 2000; entre 1990 y 2000, el aumento en el uso de métodos modernos fue de 20 puntos porcentuales. La diferencia entre el uso total y el uso de métodos modernos (23%) está dada por el uso de la abstinencia periódica y el retiro.

Respecto a las necesidades insatisfechas en materia de planificación familiar, la necesidad no satisfecha (NNS, de aquí en adelante) mujeres que no usan métodos anticonceptivos y no quieren tener más hijos, fue de 6% en 2011, y ha bajado 4 puntos desde 2000 y 10 puntos desde 1991, según información de las ENDES. Sin embargo, este indicador ha sido revisado recientemente por el Programa Mundial MEASURE-DHS en 70 países, con el propósito de estandarizar la metodología de cálculo de la NNS en el marco de mejorar los indicadores de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. De acuerdo con esta revisión, la NNS en Perú en el 2007-08 fue 13%, 5 puntos más alta que la definición anterior. Ha bajado 9 puntos desde 1991 y sólo 1 punto desde 2000, lo cual está directamente relacionado con la poca variación de la prevalencia de uso de métodos anticonceptivos modernos².

El problema de la falta de planificación familiar trae consigo consecuencias en diferentes ámbitos como los sociales, de salud y económicos, los cuales afectan a la población y esto se refleja aún más cuando las mujeres acceden a los servicios de salud y terminan con algún grado de insatisfacción por no haber cubierto sus expectativas previstas. Algunas consecuencias sociales de este problema son los embarazos no deseados. A pesar del rechazo que produce el embarazo en las mujeres que no se encuentran preocupadas o en las que no quieren tener más hijos, el empleo de anticonceptivos es inferior al esperado y el incentivo por recurrir a programas de planificación familiar es mínimo.

En Apurímac la última década se ha visto en mayor avance en el Objetivo 5 de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Entre 2000 y 2011, la mortalidad materna se redujo a la mitad, la proporción de partos con asistencia de personal calificado se duplicó y el porcentaje de embarazos en la adolescencia se redujo a la mitad. Menores avances se han dado en el uso de métodos anticonceptivos, 22 puntos en 15 años, y 17 puntos en el uso de métodos modernos. En consecuencia, la necesidad no satisfecha disminuyó en 10 puntos entre 1996 y el 2011.

En Abancay, el Centro de Salud Metropolitano, cuenta con un servicio de planificación familiar atendándose mensualmente un promedio de 137 usuarias, quienes reciben a través de un proceso de comunicación interpersonal, veraz, completa, oportuna y privada, información acerca de su salud sexual y reproductiva. Para la atención cuenta con dos profesionales obstetras quienes brindan atención pre-natal y consulta de planificación familiar

en un único consultorio con equipos, material e insumos adecuados y con irregularidad en la disponibilidad de anticonceptivos. De acuerdo al trabajo que desarrollan muchas veces el tiempo de espera es mayor para las usuarias de planificación familiar.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación Temporal

La realización del trabajo de investigación se realizó durante los meses de enero a marzo del año 2017.

1.2.2. Delimitación Geográfica

El trabajo de investigación se realizó en el Centro de Salud Metropolitano del distrito de Abancay, Región Apurímac.

1.2.3. Delimitación Social

Para el desarrollo y ejecución del trabajo de investigación se ha considerado a todas las mujeres en edad reproductiva de 15 a 49 años en edad, que acuden a la consulta obstétrica de planificación familiar en el Centro de Salud Metropolitano de Abancay.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema principal

¿Cuáles son los niveles de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar y su relación con los factores que contribuyen en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017?

1.3.2. Problemas secundarios

- a. ¿Cómo los factores socio demográfico se relacionan con el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017?
- b. ¿Cómo los factores informativos se relacionan con el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar y los factores que contribuyen en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Identificar la relación que existe entre la satisfacción percibida en la consulta obstétrica de planificación familiar y los factores socio-demográficos en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017?

- b. Identificar la relación que existe entre la satisfacción percibida en la consulta obstétrica de planificación familiar y los factores informativos en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017?

1.5. Hipótesis de la investigación

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar con los factores que contribuyen en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017.

1.5.2. Hipótesis secundarias

- a. Existe relación entre la satisfacción percibida en la consulta obstétrica de planificación familiar y los factores socio-demográficos en mujeres en edad productiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017?
- b. Existe relación entre la satisfacción percibida en la consulta obstétrica de planificación familiar y los factores informativos en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017?

1.6. Justificación de la investigación

Todas las usuarias del programa de planificación familiar no importando cuán pobres sean, merecen recibir un trato cortés, información correcta y disponibilidad de anticonceptivos confiables, lo cual se constituye en servicios de calidad cuya medición permanente permitirá identificar la satisfacción del usuario quien viene a ser el juez final de la gestión del programa. En este aspecto la medición de la satisfacción percibida del usuario de planificación familiar es identificada como uno de los métodos para la evaluación de la calidad del servicio, toda vez que las expresiones de satisfacción están basadas en valores y expectativas de los usuarios, aprobando o desaprobando los servicios de salud. En el Centro de Salud Metropolitano de Abancay no se desarrollan mediciones de la satisfacción percibida del usuario, pese a la normatividad con la que cuentan, lo cual evidencia que no se presta importancia a la participación de los usuarios para la mejora del servicio.

El presente estudio de investigación es importante en la medida que mide el nivel de satisfacción percibida por las usuarias del programa de planificación familiar, cuyos resultados permitirán aportar a la línea de investigación, porque los resultados orientaran sobre las formas de educación preventiva, que en términos de comportamientos y prácticas realizan las profesionales obstetras durante el proceso de orientación, información y educación en planificación familiar dirigida a mujeres en edad reproductiva que acuden al consultorio obstétrico de planificación familiar en el Centro de Salud Metropolitano de Abancay, permitiendo lograr una mayor prevalencia de uso

de anticonceptivos, baja fecundidad y disminución de la mortalidad materna y perinatal.

A nivel local no se encuentran trabajos similares que permitan comparar y analizar los resultados, así mismo es importante señalar que los resultados no se pueden generalizar a poblaciones diferentes a la realizada en el presente estudio en el Centro de Salud Metropolitano de Abancay.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Hernández de la Rosa, René; en su trabajo de tesis “**Satisfacción percibida de la consejería en planificación familiar en mujeres en edad reproductiva derechohabientes de la UMF # 10 delegación Aguas Calientes-México 2015**”, tuvo el **objetivo** identificar la satisfacción percibida de la consejería en planificación familiar en la población femenina en edad fértil (15 a 49 años) de la Unidad de Medicina Familiar # 10 delegación Aguas calientes.

Material y Métodos: Estudio observacional, descriptivo, transversal con una muestra de 245 mujeres entre 15 y 49 años adscritas a la UMF 10 que asisten a consulta de planificación familiar.

Resultados: La satisfacción para la dimensión de elementos

tangibles fue de 66%; en la dimensión fiabilidad se obtuvo un 68%, la capacidad de respuesta con un 59%, la seguridad con un 84% y finalmente la de empatía con un 53%. **Conclusiones:** Se obtuvo que la dimensión mejor evaluada fue en primer lugar la seguridad transmitida por el personal; seguida por la fiabilidad de la prestación del servicio; en tercer lugar las instalaciones físicas; en cuarto lugar la capacidad de respuesta de la institución y en último lugar la empatía mostrada por el personal de salud.

Morales Gonzáles, Cristhian Giovanni, en su trabajo de tesis **“Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda-Colombia, febrero – abril 2009”**, tuvo el **objetivo** determinar el nivel de satisfacción que asiste al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. **Material y Métodos:** Fue un estudio descriptivo transversal, cuya muestra estuvo constituida por 20 pacientes atendidos en el servicio de urgencia. El instrumento utilizado fue la escala CARE-Q diseñada por Patricia Larson, constituida por 46 preguntas cerradas. Este instrumento fue validado por estudiantes de la Universidad del Bosque, con una confiabilidad del 0.88 a 0.97%. los criterios de inclusión para el estudio fueron la permanencia mínima de 24 horas en el servicio de observación, pacientes mayores de 18 años de

edad, que física y mentalmente pudieron dar su consentimiento informado verbal y pudieron responder las preguntas del cuestionario. **Resultados:** De la población global encuestada, el 60% de los pacientes manifiesta un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, seguidos con un 25% quienes tienen un nivel de satisfacción alto, y el 15% restante consideran que es bajo. Con relación a las características socio-demográficos se determinó que de los veinte pacientes encuestados en el servicio de urgencias, 7 son hombres con un 35% y 13 son mujeres con un 65% respectivamente, la edad oscila principalmente entre los 20 y 30 años con un 50%, seguido de pacientes de 30 y 40 años con un 35% y los de menor porcentaje son los pacientes mayores de 40 años con un 15% respectivamente. **Conclusiones:** Los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción medio con respecto a la atención de enfermería, están a gusto con la atención brindada por el personal de enfermería, en la parte asistencial y toda actividad que planea la o el enfermero para ofrecer un servicio de salud eficaz y eficiente.

Morales Rivas, Martha y Carvajal Garcés, Carola, en su trabajo **“Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria Cochabamba- Bolivia 2008”**, tuvo como **objetivo** evaluar la percepción del usuario como medio de valoración del Centro de Salud Villa Candelaria desde la percepción de los usuarios. **Material**

y Métodos: Se aplicó un diseño transversal, descriptivo y cuantitativo. La muestra compuesta de 100 encuestados, de consulta externa entre Octubre y Diciembre 2007. Las dimensiones de análisis fueron la accesibilidad (tiempo de espera), estructura (comodidades), proceso (relaciones interpersonales). **Resultado:** de la atención médica (satisfacción). Tiempo de espera prolongado, que en el 95% de los casos supera los 30 minutos de tiempo estándar, 64% de los usuarios se quejaron de tiempos largos de espera. El 58% se quejaron de falta de comodidades. Maltrato en fichaje en un 51%, maltrato en enfermería en 30%. La calidad de la atención médica fue percibida como buena por el 90% de los encuestados. Satisfacción por el trato recibido en un 73% de los encuestados. Percepción de calidad de atención en un 68%. Las fortalezas encontradas fue la accesibilidad (58%) costo (53%) calidad de atención de los médicos (47%). Las dimensiones relacionadas con mala calidad fueron los prolongados tiempos de espera (64%), incomodidad (58%) maltrato en enfermería (30%) y fichaje (51%). **Conclusiones:** La percepción de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de consulta externa del Centro de Salud de Villa Candelaria es buena. El tiempo que deben aguardar para ser atendidos por el médico sobrepasa con mucho, el tiempo requerido para servicio de primer nivel urbano que es de 30 minutos. El tiempo de espera refleja la eficiencia y organización del sistema. En la dimensión de accesibilidad organizacional; los pacientes están satisfechos con la atención brindada.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Cayro Quispe, Lucero Isabel, en su trabajo de tesis “**Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal mayo – junio 2016**”. **Objetivo:** Establecer 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. **Materiales y Métodos:** Estudio observacional, descriptivo, transversal. Participaron 355 usuarias entre 18 y 51 años de edad, tanto nuevas como continuadoras del consultorio de consejería de Planificación Familiar del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima. Se aplicó un cuestionario estructurado dividido en dos partes, la primera relacionada a las expectativas de las usuarias y la segunda enfocada a las percepciones de las mismas, y se determinó la satisfacción a través de la diferencia entre percepciones y expectativas. Posteriormente se realizó un análisis exploratorio de las variables utilizando frecuencias y porcentajes para las variables cualitativas. La información final se resumió en tablas y gráficos. **Resultados:** 54,08% de las usuarias presentaron entre 20 y 29 años de edad, 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%. **Conclusiones:** 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%.

Ríos López, Luis Leonardo; en su trabajo de tesis “**Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-Perú 2012**”, **Objetivo:** Analizar la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en el programa de planificación familiar. **Material y Métodos:** Estudio Descriptivo de Corte Transversal prospectivo y cualitativo, en una muestra de 87 usuarios que acudieron al servicio de planificación familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el que se determinó el tiempo utilizado para recibir los servicios de salud, la calidad al momento de la atención a los usuarios, la calidez de atención que recibieron los usuarios de acuerdo con su percepción y el grado de satisfacción del usuario con la respuesta obtenida del servicio de salud. **Resultados:** En el estudio se tiene que el 35,6 % tuvo un tiempo de espera de más de 60 minutos y el 31 % tuvo un tiempo de espera de entre 31 a 60 minutos, esto también daría lugar a un menor tiempo de duración en la atención por cada paciente de entre 5 a 10 minutos que es de 74,7 %, se evidencia altos porcentajes que piensan que el tiempo de espera es mucho a través de un 60,9 % de los casos, mientras que en la duración de la entrevista un 85,1 % de los pacientes manifestó que es aceptable dicha duración de tiempo. El 50.6% de los

entrevistados manifestaron que no fueron examinados, resolvieron sus dudas fue de 94,3 %, y respecto a la explicación de lo que se le solicita en el servicio de parte del paciente también el porcentaje es mayor con un 98.9 %. Respecto al trato del personal se evidencia un porcentaje de 98,9 % mediante un respeto y discreción hacia el paciente, la privacidad del usuario con un 97.7%, denotar la percepción del trato del personal de admisión un alto porcentaje 86,2 % manifestó que el trato fue bueno, otro porcentaje (12,6 %) manifiesta un trato regular. Los usuarios responden no haber recibido maltrato durante las atenciones con un 94,3%, se le atendió cada vez que se solicitó la consulta con un porcentaje de 95,4 %, con respecto a la obtención de los anticonceptivos solicitados se evidenció un 3,4 % no obtuvieron dichos anticonceptivos, este porcentaje no se debió a la falta de dichos insumos para ser entregado a las usuarias, más bien fue por circunstancias propias de las usuarias. Se hizo la pregunta si se había dado algún tipo de cobro en dicho centro lo cual la mayoría manifestó que no había dicho cobro que se evidencio a través de un mayoritario 100%. **Conclusiones:** A pesar de que las personas tienen una percepción favorable del Hospital, el tiempo de espera es uno de los principales factores y el principal problema presente en el programa de planificación familiar del Hospital nacional Arzobispo Loayza, el cambio en el manejo de las historias por otro servicio sería un tema de análisis para posteriores trabajos.

García Miranda, Diana Luz, en su trabajo de tesis **“Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos, Lima-Perú en el período febrero-mayo 2013”**. **Objetivo:** Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013; determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. **Material y Métodos:** Análisis secundario de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi-Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Fueron entrevistados 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud. Las variables de estudio fueron: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de salud, grado de empatía y la seguridad que ofrece el profesional de salud así como la evaluación de los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Aplicándose estudio observacional, descriptivo, transversal. **Resultados:** De los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se

obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. **Conclusiones:** según los resultados obtenidos se concluyó que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de los pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Perales Chavesta, Niño, en su trabajo **“Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque-Perú octubre 2010.”** **Objetivo:** Evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por las personas de la consulta externa en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. **Material y Métodos:** Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 106 personas (proporción de

44,36%), constituida por los usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo en Octubre de 2010. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 19 pares. (Aspectos tangibles, Confiabilidad, Respuesta rápida, Seguridad y Empatía). El nivel de satisfacción se determinó calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones; < 0 = satisfacción amplia; 0 = satisfacción; > 0 y ≤ 2 = insatisfacción leve/moderada; > 2 = insatisfacción severa. Los datos fueron analizados con el SPSS. Se utilizó estadística descriptiva; análisis bivariado de las medias, test T de Student y Test de Anova; χ^2 ; y un análisis multivariado aplicando la regresión lineal múltiple. **Resultados:** Luego de evaluar a las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, se halló una insatisfacción global de 89,80% e insatisfacción en la dimensión confiabilidad 88%; las dimensiones tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%).. **Conclusiones:** Existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de las personas.

Ninamango Vicuña, Walter Michael, en su trabajo de tesis **“Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima-Perú en Enero del 2014”**. **Objetivo:** Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo

Loayza (HNAL) en enero del 2014. **Material y Métodos:** Estudio descriptivo, transversal y observacional. Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. **Resultados:** Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). **Conclusiones:** La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.

Lujan Donayre, Jesus Hernan, en su trabajo de tesis “**Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima-Perú 2011**”. **Objetivo:** Determinar, los niveles de satisfacción de los usuarios externos respecto de la calidad de servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos. **Material y Métodos:** El método que se utilizó para el desarrollo del Proyecto fue descriptivo, correlacional. Se

seleccionó una muestra, probabilística de 105 usuarios externos o acompañantes, de los pacientes críticos hospitalizados en el Servicio. Se utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL, de “Calidad de Servicio” que es un instrumento adaptado y validado, para ser utilizado en establecimientos de salud en el Perú por Cerna Palomino (2006) y medidos a través de la escala de Likert. Se realizó análisis descriptivo, frecuencia absoluta y relativa. **Resultados:** El grado de satisfacción global en los usuarios externos se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos, con una insatisfacción del 90.2%. Las dimensiones con los mayores niveles de insatisfacción fueron, seguridad 93.1%, aspectos tangibles 73.5%, confiabilidad 54.5%, empatía 97%, y la dimensión más valorada fue la dimensión de respuesta rápida con 60.4% (satisfacción y satisfacción amplia).

2.1.3 Antecedentes Regionales

Sihuin Tapia, Elsa Yudy; en su trabajo “**Satisfacción De Usuarios Hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú 2015**”, con el objetivo de determinar la satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas. **Material y Métodos:** se encuestó a una muestra de 175 usuarios utilizando el modelo multidimensional Servqual. La estimación de variables asociadas con la satisfacción de los usuarios hospitalizados fue realizada a través de análisis bivariado y multivariable empleando regresión logística. **Resultados:** Encontramos 25,0% de satisfacción. Estuvieron asociados a la baja satisfacción en lo usuarios el tener nivel de

estudios secundaria (ORa: 0,05; IC 95%: 0,01-0,64) y haber sido hospitalizado en el servicio de cirugía (ORa 0,14; IC 95%: 0,04-0,53).

Conclusiones: Se concluye que existió baja satisfacción con la calidad del servicio recibido por los usuarios hospitalizados, y esta estuvo asociada al nivel de educación y al tipo de servicio de hospitalización.

2.2. Bases teóricas

El concepto de calidad desde sus inicios y hasta hace muy poco tiempo, ha estado relacionado al producto mismo y ha sido utilizado para describir atributos tales como la belleza, la bondad, el alto precio, y sobre todo, el lujo. Etimológicamente, la palabra calidad proviene del latín “qualitas” o “qualitatis”, que significa perfección. El Pequeño Larousse ilustrado define calidad como el conjunto de cualidades de una persona o cosa, en estas definiciones se concibe a la calidad como un atributo o características que distingue a las personas, a bienes y a servicios.

Desde el punto de vista de la gestión, la calidad total implica la calidad en todos los procesos, la calidad del producto y la satisfacción del cliente o usuario. En este contexto la calidad comprende a todas las funciones y actividades de la organización e involucra y compromete la participación de todas las personas de la organización, la calidad es idea y esfuerzo de todos.

Un aspecto que no se menciona cuando se habla de la filosofía de la calidad total es la ética. Como el eje central es el cliente, probablemente las consideraciones éticas o morales estén incorporadas dentro de las necesidades y expectativas del cliente ya que, indudablemente, éstas van a

ser diferentes dependiendo de la religión que profesan, de las creencias y tradiciones o de las normas éticas que rigen la vida del cliente.

La calidad poco a poco ha ido incorporándose en la atención de salud, considerándose como una propiedad de, y un juicio sobre, alguna unidad definible de la atención la cual puede dividirse por lo menos en dos partes: técnica e interpersonal. En este sentido la calidad técnica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud sin aumentar los riesgos y las relaciones interpersonales deben llevar valores y normas socialmente definidos que gobiernan la interacción de los individuos en general y en situaciones particulares.

El Ministerio de Salud siendo el mayor proveedor de servicios de salud en el país, considera a la calidad como el 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' generando el Sistema de Gestión de la calidad el mismo que es un conjunto de principios, recursos, procesos, métodos, técnicas e instrumentos diseñados para dirigir a la organización en la gestión de su política de calidad y sus objetivos, así como de los procesos que la integran.

La calidad en la atención de salud no solo aspira a la mejora de las capacidades institucionales, sino es considerada como el eje de todos los procesos donde está en juego la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida. Por tanto la calidad en la prestación es condición de

eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para cada uno de los usuarios.

La Política Nacional de Calidad en salud aprobada con RM N° 727-2009-MINSA considera que las organizaciones que prestan atención de salud pública, privada y mixta son garantes del derecho a la calidad de atención en salud. Dentro de las políticas que orientan la Gestión de la Calidad y directamente relacionada con las personas se han considerado:

- (a) Provisión de servicios de salud seguros, oportunos, accesibles y equitativos;
- (b) Calidad con enfoque de interculturalidad y de género;
- (c) Búsqueda de la satisfacción de los usuarios;
- (d) Acceso a los mecanismos de atención al usuario

Esta política, está sustentada en diferentes enfoques siendo los principales: i) Calidad en salud como expresión del desarrollo humano que expresa la aspiración permanente de las personas por crecer en dignidad y realización, individual y colectivamente; ii) Calidad en salud como expresión de derecho a la salud siendo que la salud y su atención constituyen un espacio privilegiado de ejercicio de ciudadanía; iii) Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud, en el cual el pensamiento estratégico obliga a “reinventar” las organizaciones “desde el otro” en lo que se dio por llamar la estrategia “de afuera hacia adentro”; y iv) Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención.

El diccionario de la Real Academia Española define satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Por otro lado según la ISO 9000 la satisfacción del cliente es la percepción sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

El Ministerio de Salud define a la satisfacción como, el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece. Para Donabedian, la satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, así mismo, la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para atender las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuaran usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.

Algunos autores consideran además, que la calidad de servicio percibida es un antecedente de la satisfacción. Al igual que la calidad, la satisfacción es un concepto complejo y multidimensional compuesto de varios factores, basados en diferentes experiencias con los empleados que prestan el servicio y con otros elementos tangibles (comodidades de infraestructura, alimentación, etc.) e intangibles; como entrega de información, grado de accesibilidad, nivel de burocracia, humanización del servicio, atención prestada a problemas psicosociales, entre otros.

El concepto satisfacción se define como una evaluación post-consumo o post uso, fuente de desarrollo y cambio de actitudes hacia el objeto de consumo o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo¹¹, entre ellos, la propia percepción de calidad.

La preocupación por la satisfacción del paciente está condicionada porque esta se relaciona significativamente y funcionalmente con conductas de salud específicas (desde el cumplimiento de las prescripciones hasta el seguimiento de los resultados, o incluso, conductas preventivas de la enfermedad). Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta la distinción entre satisfacción general, referida al grado de satisfacción del paciente con los cuidados de salud recibidos, y la satisfacción específica, que es el grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio concreto, o respecto a aspectos concretos de los servicios recibidos.

La orientación de los servicios hacia las demandas de quienes los utilizan está cada día más presente en las propuestas de profesionales, gestores y planificadores del ámbito sanitario. Actualmente y desde corrientes cercanas al marketing, surgen propuestas de control de la calidad de los servicios a partir de la opinión de los usuarios que los utilizan. En esta línea, el análisis de la opinión de los usuarios incorpora la perspectiva de los ciudadanos en el marco global de la evaluación de los programas de salud. En estudios revisados sobre satisfacción y calidad, se concluye que en general los usuarios están globalmente satisfechos con los servicios que reciben, pero al ir a temas más concretos como información, trato o amabilidad esta satisfacción disminuye.

La evaluación de la calidad de los servicios de salud es un área de creciente interés, cuyo estudio ha sido apoyado en métodos y técnicas de las ciencias sociales, con base en dos vertientes básicas, la valoración desde la perspectiva de los profesionales de la salud y desde la percepción del usuario.

El concepto de calidad y satisfacción no son equivalentes, así estén altamente correlacionados. Mientras que los juicios sobre la calidad conllevan una mayor estabilidad en el tiempo y se refieren a dimensiones muy específicas que tienen que ver con los atributos del producto, las expresiones de satisfacción pueden cambiar en cada transacción y, si bien pueden estar determinadas por dimensiones de la calidad, también pueden provenir de fuentes que no están relacionadas con ellas. Por esta razón, las organizaciones no sólo deben contar con una buena imagen en cuanto a la calidad de sus productos, sino que además deben vigilar la realización de cada transacción específica porque estas experiencias pueden afectar la lealtad del cliente.

El modelo de calidad de servicio elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry tuvo como propósito mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización considerando la evaluación a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Luego de la revisión de aspectos teóricos de calidad en la atención de salud y satisfacción del usuario es importante revisar los factores que contribuyen a dicha satisfacción siendo i) factores socio-demográficos, que indican las características personales de la usuaria como la edad, grado de instrucción,

estado civil, número de hijos y periodo reproductivo, que intervienen en la decisión de recibir consulta obstétrica en planificación familiar y ii) factores informativos relacionados al acceso a la información y acceso a la educación en planificación familiar.

En cuanto a los factores demográficos y las expectativas de los usuarios están relacionados a través de la discrepancia con la experiencia real, es así que la edad es una de las características sociodemográficas que muestra mayor consistencia en la determinación de la satisfacción, pues es frecuente que aparezca en los estudios como uno de sus determinantes, y que presente una influencia directa. Sin embargo, también se sabe de su asociación estrecha e inversa con el nivel de las expectativas, lo cual implica que los pacientes de más edad expresen mayores grados de satisfacción debido a que tienen expectativas más bajas, aceptan con más facilidad las características de los hospitales y esperan menos información de parte de los médicos.

La influencia de la clase social es menos consistente a través de la investigación, aunque algunos estudios indican que los pacientes de clases altas se muestran más satisfechos, lo cual se atribuye a que estas personas reciben mejores servicios y mejor información por parte de los médicos y de las instituciones de salud. Estos mejores servicios, probablemente se traducen en una mejor percepción de atributos, y la mejor información, se sabe, es uno de los elementos que intervienen en la formación y modificación de las expectativas. Sin que se indiquen sus relaciones con las expectativas, en la literatura se menciona el consistente efecto de la educación sobre la satisfacción, en el sentido de que los pacientes de más bajos niveles

educativos expresan mejores grados de satisfacción³³.

2.3. Definición de términos

- **Satisfacción del usuario:** Es el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permiten contar con evidencias de manera permanente y organizada la calidad de atención y niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos.
- **Satisfacción percibida:** Relacionada al proceso en el cual una persona selecciona, organiza e interpreta información para dar sentido a la conformidad o disconformidad del servicio recibido.
- **Satisfacción del Usuario Externo:** Es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.
- **Factores socio demográfico:** Está relacionado a los aspectos que contribuyen de manera directa o indirecta a la satisfacción percibida por las usuarias, constituyéndose la edad, estado civil, número de hijos y periodo reproductivo.
- **Factores de informativos:** Relacionado al derecho de una persona de buscar y recibir información en cuanto a planificación familiar a través de medios impresos, radiales o televisivos, y/o por medio de consejerías, sesiones educativas, charlas educativas y reuniones comunales..

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

a. Tipo de investigación

De acuerdo a la orientación de la investigación el presente estudio es de enfoque cuantitativo, el mismo que está orientado a lograr un nuevo conocimiento de manera sistemática metódica, con el único objetivo de ampliar el conocimiento de una determinada realidad.

b. Nivel de investigación

El nivel de investigación que tiene el presente estudio de investigación es descriptivo - correlacional, porque no es un estudio de causa y efecto; la estadística solo demuestra dependencia entre eventos.

3.2. Métodos y Diseño de la investigación

a. Método de Investigación

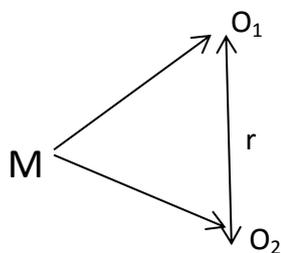
El presente trabajo de investigación es descriptivo y transversal, descriptivo porque describe las características del nivel de satisfacción percibida por las usuarias a la consulta de planificación familiar y transversal porque se midió en un periodo determinado (enero a marzo

del 2017).

b. Diseño de investigación

El estudio es de diseño descriptivo – correlacional, “este tipo de estudio tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables en un contexto particular”.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1 – Nivel de satisfacción percibida en la consulta
obstétrica de planificación familiar

O₂ = Variable 2 – Factores que contribuyen a la satisfacción.

r = Relación de las variables de estudio.

3.3. Población y muestra de la investigación

3.3.1. Población

La población objeto de estudio estuvo constituida por 150 mujeres en edad reproductiva de 15 a 49 años, que acudieron a la consulta obstétrica en planificación familiar en el Centro de Salud Metropolitano, entre octubre y diciembre del año 2016.

3.3.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó el algoritmo para población conocida.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * P * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * P * q}$$

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA		
Tamaño de Muestra	n	?
Proporción de Pacientes que espera estén insatisfechos	p	0.5
Proporción de Pacientes que espera estén satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0.5
Error Estándar (Para Nivel primario usar un error estándar 0,05)	E	0.05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1.96
Población de atendidos en el últimos tres meses	N	150
	n	108

La muestra representativa fue de tipo probabilístico estuvo representada por 108 mujeres en edad reproductiva de 15 a 49 años de edad. Esta técnica de muestreo permite que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados.

Para la selección de las unidades de análisis que constituirán el tamaño de la muestra se utilizó la técnica de selección aleatorias, a través del siguiente procedimiento

- Con el total de la población se asignó un número a cada mujer en edad reproductiva que acude a la consulta obstétrica de planificación familiar.
- Se generaron números aleatorios a través de la computadora y se eligieron en número de mujeres que conformarían el tamaño de la muestra de acuerdo al orden de llegada.

Entre los criterios de inclusión se han considerado a: i) Mujeres de 15 a 49 años de edad usuarias al Programa de planificación familiar en el Centro de Salud Metropolitano de Abancay y ii) Mujeres de 15 a 49 años que acepten ser encuestadas. Entre los criterios de exclusión se han considerado a: i) Mujeres de 15 a 49 años no gestantes y ii) mujeres que tengan algún impedimento para expresar sus ideas.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta, esta busca conocer la reacción o la respuesta de un grupo de individuos que pueden corresponder a una muestra o a una población.

3.5.2. Instrumentos

a. **Cuestionario**, se utilizó el cuestionario como instrumento conteniendo datos relacionados a las variables, con 34 ítems estructurados y con alternativas debidamente cuantificadas y estructurada en tres partes:

La primera está relacionada al nivel de satisfacción percibida por las usuarias en el consultorio obstétrico de planificación familiar, que contiene 22 preguntas. Este instrumento utilizó la Escala de Likert del 1 al 4 para las 22 preguntas de cada criterio. El puntaje total fue categorizado de la siguiente manera:

Valoración	Rango
No satisfecha (1)	1 - 22
Poco satisfecha (2)	23- 44
Satisfecha pero no conforme (3)	45- 66
Satisfecha conforme (4)	67 88

Fuente:

Elaboración propia

La segunda parte está relacionada a los factores socio-demográficos y contiene aspectos de: edad, estado civil, grado de instrucción, números de hijos, periodo reproductivo.

La tercera parte destaca los factores de acceso a la información y contiene 7 preguntas

- b. Consentimiento informado,** para el levantamiento de la información previamente se preguntó a cada participante su deseo de participar en el estudio siguiendo un esquema estructurado de consentimiento informado (Anexo 2).

Durante el desarrollo del estudio de investigación no se tendrá manejo de algún tipo de tratamiento o técnica que afecte a las usuaria que participen en la investigación. En ese aspecto se ha tomado en cuenta los siguientes principios:

Principio de participación voluntaria:

Este principio fundamental, consiste en que la usuaria integrante de la muestra de estudio, participe voluntariamente en la investigación sin obligación alguna. En el presente estudio, se orientó a las mujeres en edad reproductiva sobre la importancia de la investigación para mejorar la atención en la consulta obstétrica de planificación familiar.

Principio de equidad:

Este principio consiste en que cada usuaria recibe una encuesta, teniendo en cuenta sus méritos o condiciones y no favorecer en el trato a una persona perjudicando a otra. Durante la encuesta se tuvo en cuenta la igualdad y trato digno a cada mujer participante.

Principio de confidencialidad:

Este principio se refiere a la garantía de que la información personal será protegida durante toda la investigación. En el presente estudio las encuestas fueron anónimas para preservar la identidad de cada persona.

3.6. Procedimientos

Para el cumplimiento del objetivo del presente trabajo se siguió el siguiente procedimiento:

- Previa presentación del Proyecto de Tesis aprobado, se solicitó la aceptación del inicio del estudio de investigación al Comité de Investigación de la Universidad Alas Peruanas filial Abancay.
- Se elaboró el cuestionario para medir el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar y su relación con los factores que contribuyen en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano Abancay, el mismo que fue validado por juicio de expertos y mediante una prueba piloto tomada a usuarias que ya habían asistido a su consulta de planificación familiar en la mencionada institución para determinar la confiabilidad, estas encuestas fueron excluidas del estudio al momento de su aplicación.
- Se solicitó un oficio al Comité de Investigación de la Universidad Alas Peruanas filial Abancay, dirigida al Director del Centro de Salud Metropolitano Abancay. para la autorización de la recolección de la información requerida

- Una vez obtenida la autorización, se realizó la coordinación con el Director del Centro Salud Metropolitano y la obstetra del consultorio obstétrico de planificación familiar solicitándoles el permiso respectivo para la aplicación de las encuestas.
- Se procedió a recoger la información hasta completar la muestra requerida, durante este procedimiento no se presentaron inconvenientes.
- Las encuestas fueron verificadas y codificadas para luego ser tabuladas en el programa Excel y ser ingresadas al programa estadístico SPSS (IBM SPSS Statistics) el cual mostro los resultados a través de tablas y figuras estadísticas las mismas que fueron interpretadas y analizadas.
- Se realizó el análisis y la redacción del informe final del estudio de investigación.

CAPITULO VI

RESULTADOS

La investigación está referida al nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar y su relación con los factores que contribuyen en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano Abancay, Enero a Marzo 2017.

Esta investigación tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar y su relación con los factores que contribuyen en mujeres en edad reproductiva.

La información correspondiente se recogió a través de una encuesta, en este instrumento se consideraron ítems relacionados a las variables y dimensiones de estudio.

Se debe indicar que los resultados estadísticos se utilizaron para redactar la discusión de la investigación, contrastando los contenidos del marco teórico y los estudios realizados por otros investigadores.

A continuación se presentan en detalles los resultados estadísticos obtenidos.

4.1. Análisis de Tablas y Gráficos

4.1.1. Nivel de satisfacción percibida

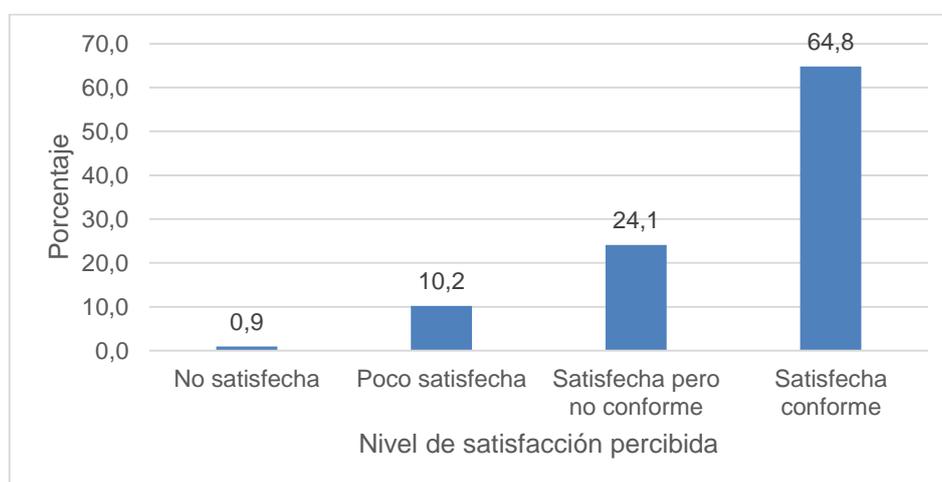
Tabla Nro. 01.

Mujeres en edad reproductiva según el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No satisfecha	1	0.9	0.9	0.9
	Poco satisfecha	11	10.2	10.2	11.1
	Satisfecha pero no conforme	26	24.1	24.1	35.2
	Satisfecha conforme	70	64.8	64.8	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Figura Nro. 01

Porcentaje de mujeres en edad reproductiva según el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.



En la tabla Nro. 1 se aprecia que el 64.8% de mujeres en edad reproductiva evidencian que el nivel satisfacción percibida de la consulta en planificación familiar es satisfecha conforme, seguida del 24.1% de mujeres que manifiestan estar satisfechas pero no conforme, 10.2% de mujeres indica estar poco satisfecha y un 0.9% manifiestan su no satisfacción.

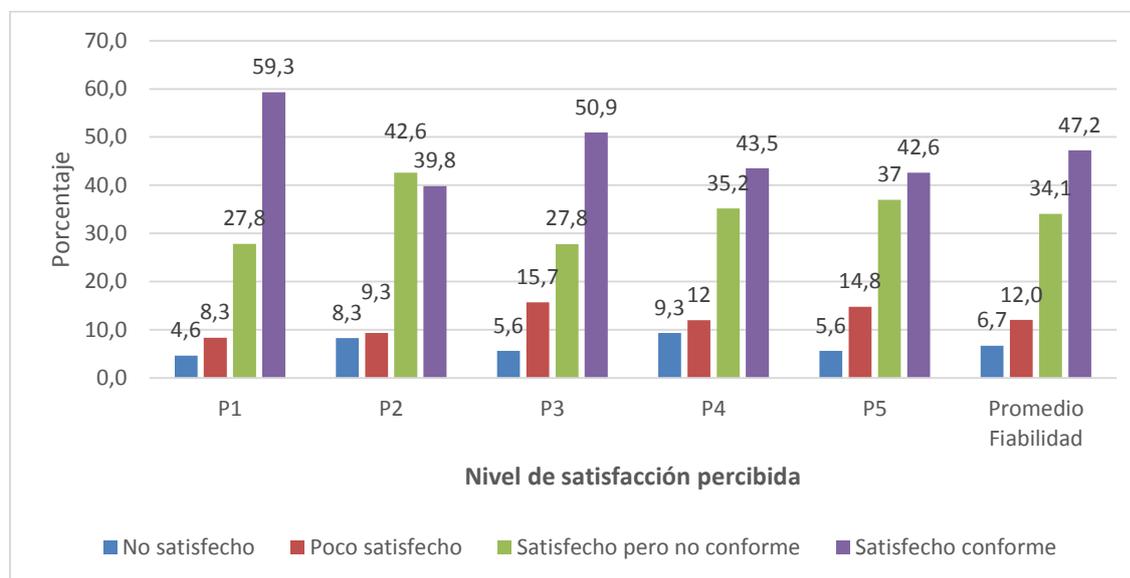
Tabla Nro. 02

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de fiabilidad que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1. Atención sin discriminación				
Válidos No satisfecha	5	4.6	4.6	4.6
Poco satisfecha	9	8.3	8.3	12.9
Satisfecha pero no conforme	30	27.8	27.8	40.7
Satisfecha conforme	64	59.3	59.3	100.0
Total	108	100.0	100.0	
2. Respeto al orden de llegada				
Válidos No satisfecha	9	8.3	8.3	8.3
Poco satisfecha	10	9.3	9.3	17.6
Satisfecha pero no conforme	46	42.6	42.6	60.2
Satisfecha conforme	43	39.8	39.8	100.0
Total	108	100.0	100.0	
3. Atención en horario establecido				
Válidos No satisfecha	6	5.6	5.6	5.6
Poco satisfecha	17	15.7	15.7	21.3
Satisfecha pero no conforme	30	27.8	27.8	49.1
Satisfecha conforme	55	50.9	50.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	
4. Existen mecanismos para atender quejas y reclamos				
Válidos No satisfecha	10	9.3	9.3	9.3
Poco satisfecha	13	12.0	12.0	21.3
Satisfecha pero no conforme	38	35.2	35.2	56.5
Satisfecha conforme	47	43.5	43.5	100.0
Total	108	100.0	100.0	
5. Disponibilidad de anticonceptivos e insumos para la atención				
Válidos No satisfecha	6	5.6	5.6	5.6
Poco satisfecha	16	14.8	14.8	20.4
Satisfecha pero no conforme	40	37.0	37.0	57.5
Satisfecha conforme	46	42.6	42.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Figura Nro. 02

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de fiabilidad que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.



En la Tabla Nro.2 los resultados muestran el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar en el indicador de fiabilidad que en la pregunta 1 atención sin discriminación el 59.3% está satisfecha conforme, el 27.8% está satisfecha pero no conforme, el 8,3% está poco satisfecha y el 4.6% no está satisfecha. En la pregunta 2 respeto al orden de llegada el 39,8% está satisfecha conforme, el 42,6% está satisfecha pero no conforme, el 9,3% está poco satisfecha y el 8.3% no está satisfecha.

En la pregunta 3 atención en horario establecido el 50.9% está satisfecha conforme, el 27.8% está satisfecha pero no conforme, el 15,7% está poco satisfecha y el 5.6% no está satisfecha. En la pregunta 4 existen mecanismos para atender quejas y reclamos el 43.5% está satisfecha conforme, el 35,2% está satisfecha pero no conforme, el 12.0% está poco satisfecha y el 9,3% no está satisfecha. En la pregunta 5 disponibilidad de anticonceptivos e insumos para la atención, el 42,6% está satisfecha conforme, el 37.0% está satisfecha pero no conforme, el 14.8% está poco satisfecha y el 5.6% no está satisfecha.

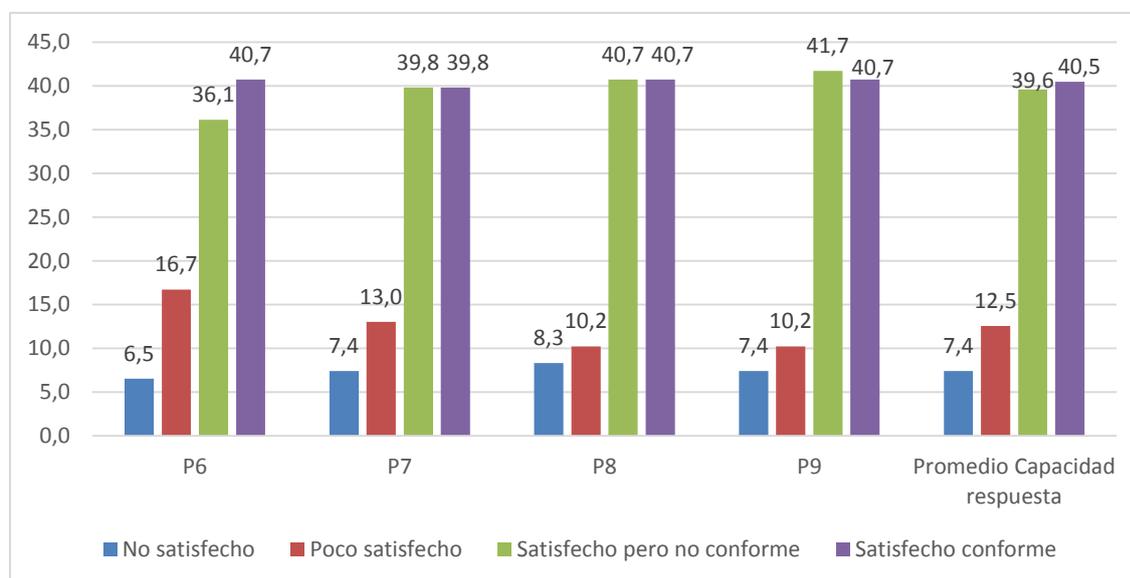
Tabla Nro. 03

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de capacidad de respuesta, que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1. Rapidez en la atención de caja/farmacia				
Válidos No satisfecha	7	6.5	6.5	6.5
Poco satisfecha	18	16.7	16.7	23.2
Satisfecha pero no conforme	39	36.1	36.1	59.3
Satisfecha conforme	44	40.7	40.7	100.0
Total	108	100.0	100.0	
2. Rapidez en la atención en el área de admisión				
Válidos No satisfecha	8	7.4	7.4	7.4
Poco satisfecha	14	13.0	13.0	20.4
Satisfecha pero no conforme	43	39.8	39.8	60.2
Satisfecha conforme	43	39.8	39.8	100.0
Total	108	100.0	100.0	
3. Tiempo de espera corto en consulta obstétrica de planificación familiar				
Válidos No satisfecha	9	8.3	8.3	8.3
Poco satisfecha	11	10.2	10.2	18.5
Satisfecha pero no conforme	44	40.7	40.7	59.2
Satisfecha conforme	44	40.7	40.7	100.0
Total	108	100.0	100.0	
4. Mecanismos para la resolución de problemas que dificulten la atención.				
Válidos No satisfecha	8	7.4	7.4	7.4
Poco satisfecha	11	10.2	10.2	17.6
Satisfecha pero no conforme	45	41.7	41.7	59.3
Satisfecha conforme	44	40.7	40.7	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Figura Nro. 03

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de capacidad de respuesta que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.



En la Tabla Nro.3 los resultados muestran el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar en el indicador de capacidad de respuesta que en la pregunta 1 rapidez en la atención de caja/farmacia el 40.7% está satisfecha conforme, el 36.1% está satisfecha pero no conforme, el 16.7% está poco satisfecha y el 6.5% no está satisfecha. En la pregunta 2 relacionada a la rapidez en la atención en el área de admisión el 39,8% está satisfecha conforme, el 39,8% está satisfecha pero no conforme, el 13,0% está poco satisfecha y el 7,4% no está satisfecha.

En la pregunta 3 tiempo de espera corto en consulta obstétrica de planificación familiar el 40,7% está satisfecha conforme, el 40,7% está satisfecha pero no conforme, el 10,2% está poco satisfecho y el 8,3% no está satisfecha. En la pregunta 4 existen mecanismos para la resolución de problemas que dificulten la atención el 40,7% está satisfecha conforme, el 41,7% está satisfecha pero no conforme, el 10,2% está poco satisfecha y el 7,4% no está satisfecha.

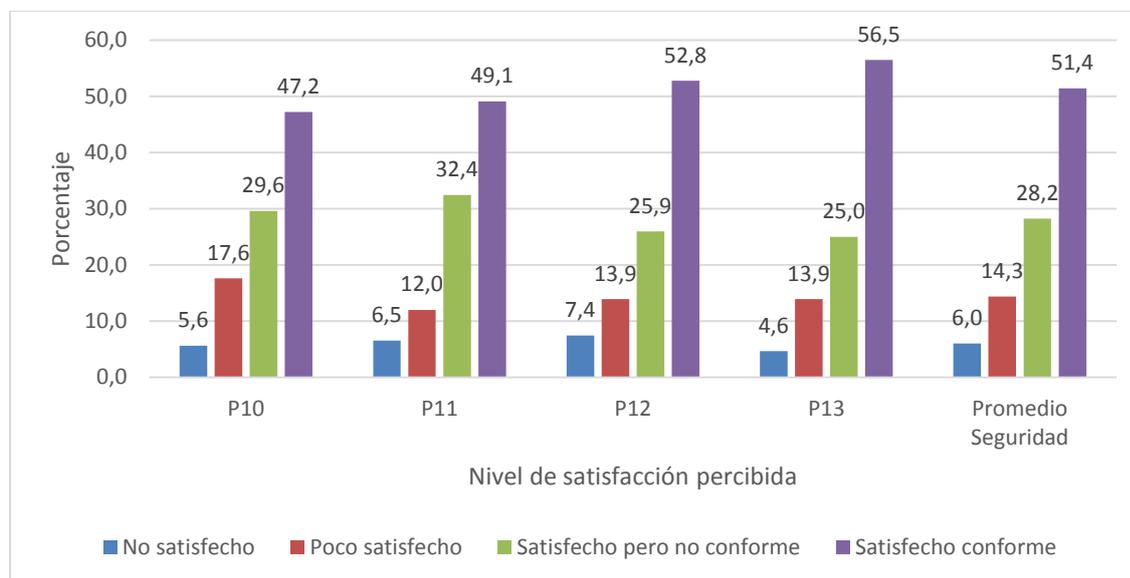
Tabla Nro. 04

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de seguridad que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1. Respeto a la privacidad				
Válidos No satisfecha	6	5.6	5.6	5.6
Poco satisfecha	19	17.6	17.6	23.2
Satisfecha pero no conforme	32	29.6	29.6	52.8
Satisfecha conforme	51	47.2	47.2	100.0
Total	108	100.0	100.0	
2. Recibir examen completo y minucioso				
Válidos No satisfecha	7	6.5	6.5	6.5
Poco satisfecha	13	12.0	12.0	18.5
Satisfecha pero no conforme	35	32.4	32.4	50.9
Satisfecha conforme	53	49.1	49.1	100.0
Total	108	100.0	100.0	
3. Tiempo suficiente para respuesta a sus dudas				
Válidos No satisfecha	8	7.4	7.4	7.4
Poco satisfecha	15	13.9	13.9	21.3
Satisfecha pero no conforme	28	25.9	31.5	47.2
Satisfecha conforme	57	52.8	47.2	100.0
Total	108	100.0	100.0	
4. Establecer confianza obstetra/ usuaria				
Válidos No satisfecha	5	4.6	4.6	4.6
Poco satisfecha	15	13.9	13.9	18.5
Satisfecha pero no conforme	27	25.0	38.0	43.5
Satisfecha conforme	61	56.5	43.5	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Figura Nro. 04

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de seguridad que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.



En la Tabla Nro.4 los resultados muestran el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar en el indicador de seguridad que en la pregunta 1 respeto a la privacidad el 47,2% está satisfecha conforme, el 29,6% está satisfecha pero no conforme, el 17,6% está poco satisfecha y el 5,6% no está satisfecha. En la pregunta 2 recibir examen completo y minucioso el 49,1% está satisfecha conforme, el 32,4% está satisfecha pero no conforme, el 12,0% está poco satisfecha y el 6,5% no está satisfecha.

En la pregunta 3 tiempo suficiente para respuesta a sus dudas el 47,2% está satisfecha conforme, el 31,5% está satisfecha pero no conforme, el 13,9% está poco satisfecha y el 7,4% no está satisfecha. En la pregunta 4 establecer confianza obstetra/usuario el 43,5% está satisfecha conforme, el 38,0% está satisfecha pero no conforme, el 13,9% está poco satisfecha y el 4,6% no está satisfecha.

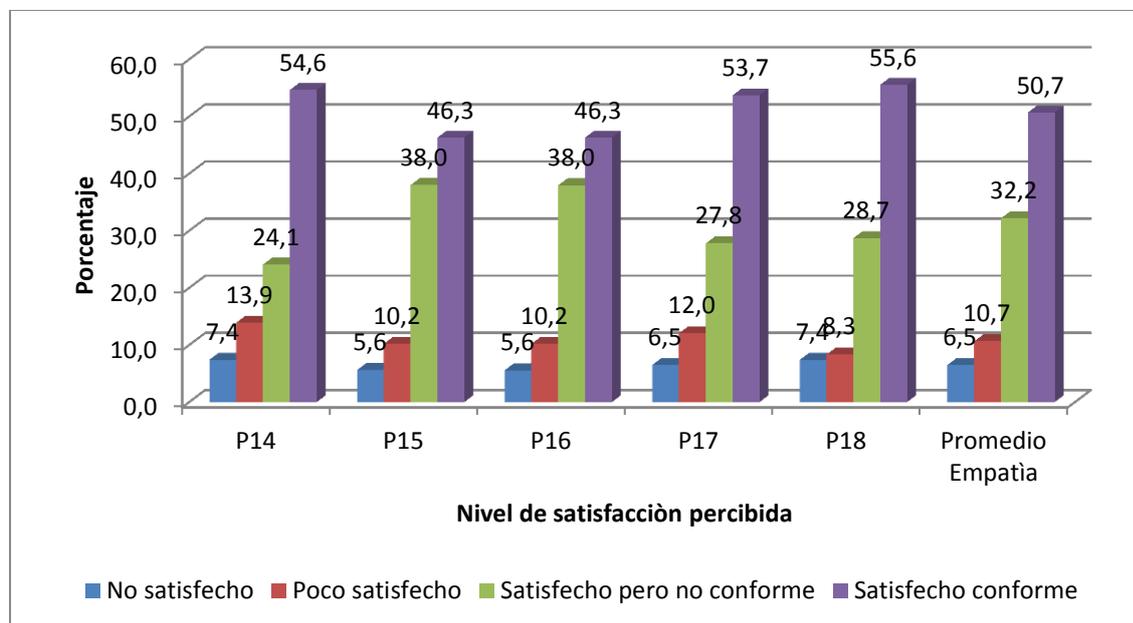
Tabla Nro. 05

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de empatía que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1. Trato por el obstetra con amabilidad, respeto y paciencia				
Válidos				
No satisfecha	8	7.4	7.4	7.4
Poco satisfecha	15	13.9	13.9	21.3
Satisfecha pero no conforme	26	24.1	24.1	45.4
Satisfecha conforme	59	54.6	54.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	
2. Trato por el personal de caja/farmacia, con amabilidad, respeto y paciencia				
Válidos				
No satisfecha	6	5.6	5.6	5.6
Poco satisfecha	11	10.2	10.2	17.6
Satisfecha pero no conforme	41	38.0	38.0	55.5
Satisfecha conforme	50	46.3	46.3	100.0
Total	108	100.0	100.0	
3. Trato por el personal de admisión con amabilidad, respeto y paciencia				
Válidos				
No satisfecha	6	5.6	5.6	5.6
Poco satisfecha	11	10.2	10.2	15.8
Satisfecha pero no conforme	41	38.0	38.0	53.7
Satisfecha conforme	50	46.3	46.3	100.0
Total	108	100.0	100.0	
4. Recibir información adecuada acerca de su salud reproductiva				
Válidos				
No satisfecha	7	6.5	6.5	6.5
Poco satisfecha	13	12.0	12.0	18.5
Satisfecha pero no conforme	30	27.8	27.8	46.3
Satisfecha conforme	58	53.7	53.7	100.0
Total	108	100.0	100.0	
5. Recibir información adecuada sobre el tratamiento y cuidados a seguir.				
Válidos				
No satisfecha	8	7.4	7.4	7.4
Poco satisfecha	9	8.3	8.3	15.7
Satisfecha pero no conforme	31	28.7	32.4	44.4
Satisfecha conforme	60	55.6	51.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Figura Nro. 05

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de empatía que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.



En la Tabla Nro.5 los resultados muestran el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar en el indicador de empatía que en la pregunta 1 trato por el obstetra con amabilidad, respeto y paciencia el 54.6% está satisfecha conforme, el 24.1% está satisfecha pero no conforme, el 13.9% está poco satisfecha y el 7.4% no está satisfecha. En la pregunta 2 relacionada al trato por el personal de caja/farmacia con amabilidad, respeto y paciencia el 54.6% está satisfecha conforme, el 24.1% está satisfecha pero no conforme, el 10.2% está poco satisfecha y el 5.6% no está satisfecha. En la pregunta 3 trato por el personal de admisión con amabilidad, respeto y paciencia el 46.3% está satisfecha conforme, el 38.0% está satisfecha pero no conforme, el 10.2% está poco satisfecha y el 5.6% no está satisfecha. En la pregunta 4 recibir información adecuada acerca de su salud reproductiva el 53.7% está satisfecha conforme, el 27.8% está satisfecha pero no conforme, el 12.0% está poco satisfecha y el 6.5% no está satisfecha. En la pregunta 5 recibir información sobre el tratamiento y cuidados a seguir, el 55.6% está satisfecha conforme, el 28.7% está satisfecha pero no conforme, el 8.3% está poco satisfecha y el 7.4% no está satisfecha.

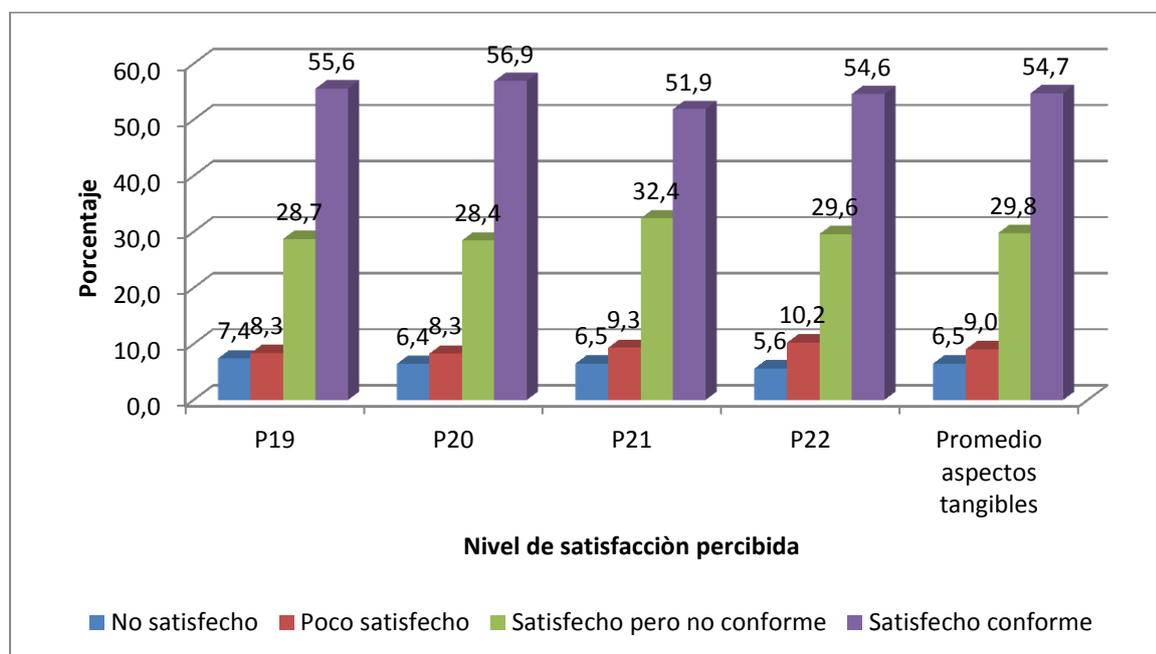
Tabla Nro. 06

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de aspectos tangibles que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1. Señales adecuadas que orienten hacia el consultorio de planificación familiar				
Válidos				
No satisfecha	8	7.4	7.4	7.4
Poco satisfecha	9	8.3	8.3	15.7
Satisfecha pero no conforme	31	28.7	28.7	44.4
Satisfecha conforme	60	55.6	55.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	
2. Ambientes limpios y con mobiliario adecuado				
Válidos				
No satisfecha	7	6.5	6.5	6.5
Poco satisfecha	9	8.3	8.3	14.8
Satisfecha pero no conforme	31	28.4	28.4	43.2
Satisfecha conforme	62	56.9	56.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	
3. Servicios higiénicos limpios y disponibles				
Válidos				
No satisfecha	7	6.5	6.5	6.5
Poco satisfecha	10	9.3	9.3	15.8
Satisfecha pero no conforme	35	32.4	32.4	48.2
Satisfecha conforme	56	51.9	51.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	
4. Consultorio de planificación familiar con equipamiento, materiales e insumos para la atención.				
Válidos				
No satisfecha	6	5.6	5.6	5.6
Poco satisfecha	11	10.2	10.2	15.8
Satisfecha pero no conforme	32	29.6	29.6	45.4
Satisfecha conforme	59	54.6	54.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Figura Nro. 06

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por indicador de aspectos tangibles que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.



En la Tabla Nro. 6 los resultados muestran el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar en el indicador de aspectos tangibles que en la pregunta 1 señales adecuadas que orienten hacia el consultorio de planificación familiar el 50,9% está satisfecha conforme, el 33,3% está satisfecha pero no conforme, el 8,3% está poco satisfecha y el 7,4% no está satisfecha. En la pregunta 2 ambientes limpios y con mobiliario adecuado el 49,1% está satisfecha conforme, el 36,1% está satisfecha pero no conforme, el 8,3% está poco satisfecha y el 6,5% no está satisfecha.

En la pregunta 3 servicios higiénicos libres y disponibles el 51,9% están satisfechas conforme, el 32,4% está satisfecha pero no conforme, el 9,3% está poco satisfecha y el 6,5% no está satisfecha. En la pregunta 4 relacionado al consultorio de planificación familiar con equipamiento, materiales e insumos para la atención el 54,6% está satisfecha conforme, el 29,6% está satisfecha pero no conforme, el 10,2% está poco satisfecha y el 5,6% no está satisfecha.

4.1.2. Factores que contribuyen a la satisfacción percibida

a) Componente socio-demográficos

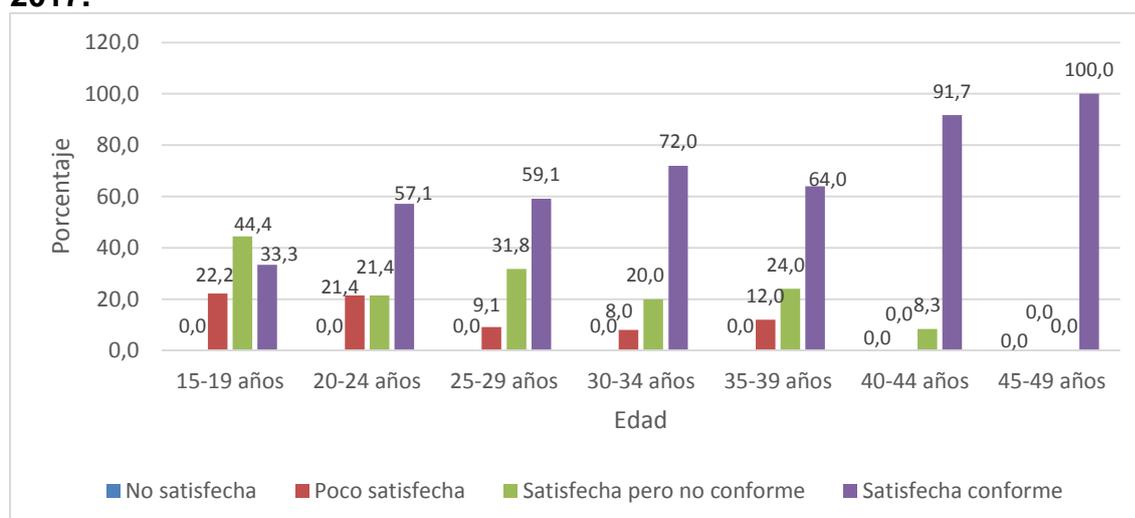
Tabla Nro. 07

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio - demográfico – edad que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.

		Total		No satisfecha		Poco satisfecha		Satisfecha pero no conforme		Satisfecha conforme	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Válido	15-19 años	9	100.0	0	0.0	2	22.2	4	44.4	3	33.3
	20-24 años	14	100.0	0	0.0	3	21.4	3	21.4	8	57.1
	25-29 años	22	100.0	0	0.0	2	9.1	7	31.8	13	59.1
	30-34 años	25	100.0	0	0.0	2	8.0	5	20.0	18	72.0
	35-39 años	25	100.0	0	0.0	3	12.0	6	24.0	16	64.0
	40-44 años	12	100.0	0	0.0	0	0.0	1	8.3	11	91.7
	45-49 años	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
	Total	108		0		12		26		70	

Figura Nro. 07

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio -demográfico – edad que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.



En la Tabla Nro. 7 el resultado muestra el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar de acuerdo a la edad, observándose que

la usuaria de 15 a 19 años el 22.2% está poco satisfecha, el 44.4% satisfecha pero no conforme y el 33.3% está satisfecha conforme. De 20 – 24 años el 21.4% poco satisfecha, 21.4% satisfecha pero no conforme y 57.1% satisfecha conforme. De 25 -29 años el 9.1% está poco satisfecha, el 31.8% está satisfecha no conforme y el 59.1% está satisfecha conforme. De 30-34 años, el 8% está poco satisfecha, 31.8% está satisfecha pero no conforme y el 72.0% está satisfecha conforme. De 35 – 39 años el 12.0% está poco satisfecha, 20.0% satisfecha pero no conforme y 64.0% está satisfecha conforme. De 40 – 44 años 8.3% está satisfecha no conforme y el 91.7% está satisfecha conforme. De 45 – 49 años el 100% está satisfecha conforme.

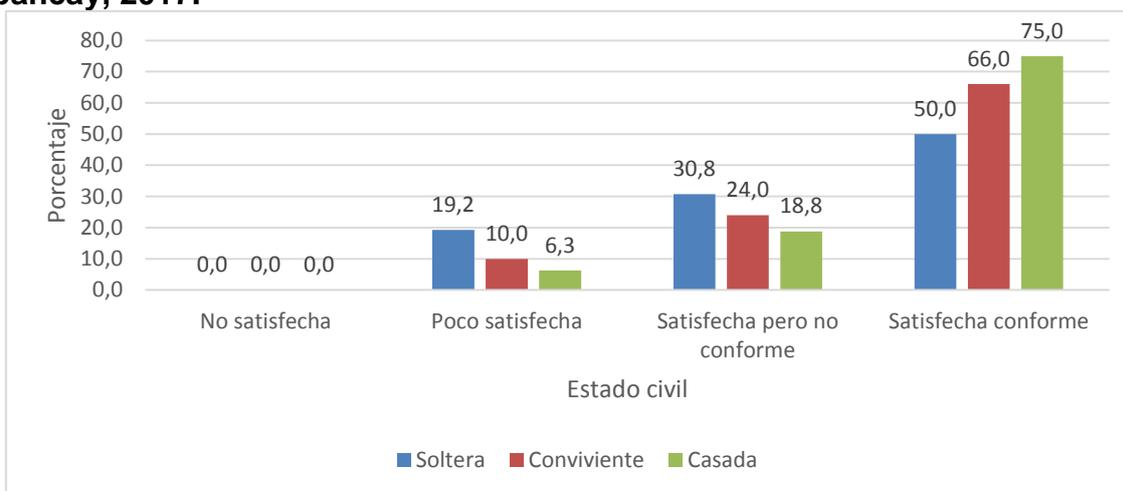
Tabla Nro. 08

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio - demográfico – estado civil que acuden al Centro de Salud Metropolitano de Abancay, 2017.

		Total		No satisfecha		Poco satisfecha		Satisfecha pero no conforme		Satisfecha conforme	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Válidos	Soltera	26	100.0	0	0.0	5	19.2	8	30.8	13	50.0
	Conviviente	50	100.0	0	0.0	5	10.0	12	24.0	33	66.0
	Casada	32	100.0	0	0.0	2	6.3	6	18.8	24	75.0
Total		108		0		12		26		70	

Figura Nro. 08

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio –demográfico - estado civil que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.



En la Tabla Nro. 08 el resultado muestra el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar de acuerdo al estado civil, siendo que la usuaria soltera evidencia el 19.2% su poca satisfacción, 30,8% está satisfecha pero no conforme, el 50.0% está satisfecha conforme. La usuaria de condición civil conviviente el 10.0% está poco satisfecha, el 24.0% está satisfecha pero no conforme y el 66.0% está satisfecha conforme. La usuaria casada muestra que el 6,3% está poco satisfecha, el 24.0% está satisfecha pero no conforme y el 75.0% está satisfecha conforme.

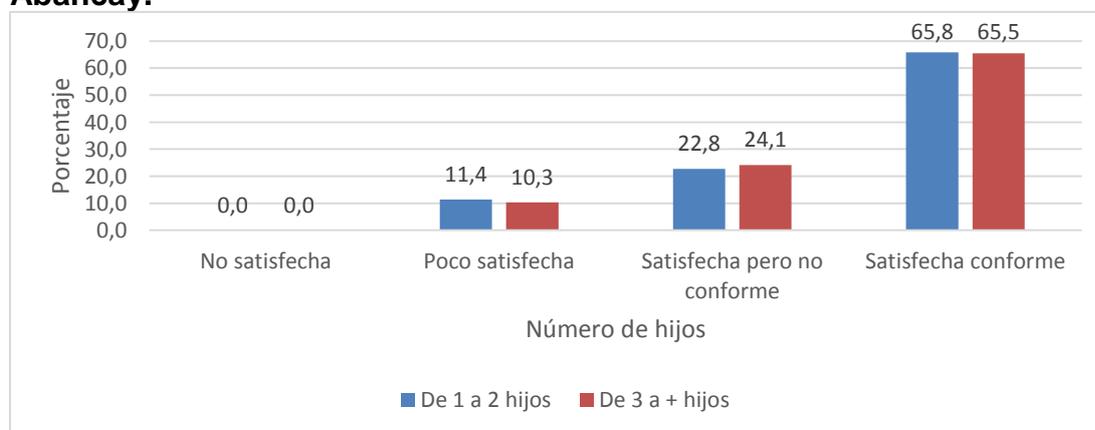
Tabla Nro. 09

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio – demográfico - número de hijos que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.

	Total		No satisfecha		Poco satisfecha		Satisfecha pero no conforme		Satisfecha conforme	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Válidos De 1 a 2 hijos	79	100.0	0	0.0	9	11.4	18	22.8	52	65.8
De 3 a + hijos	29	100.0	0	0.0	3	10.3	7	24.1	19	65.5
Total	108		0		12		25		71	

Figura Nro. 09

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio –demográfico - número de hijos que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay.



En la Tabla Nro. 09 el resultado muestra el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar de acuerdo al número de hijos, las usuarias con 1 a 2 hijos el 65.8% está satisfecha conforme, el 22.8% está satisfecha pero no conforme y el 11,4% está poco conforme. Las usuarias con 3 a más hijos el 65.5% está satisfecha conforme, el 24.1% está satisfecha pero no conforme y el 10.3% está poco conforme.

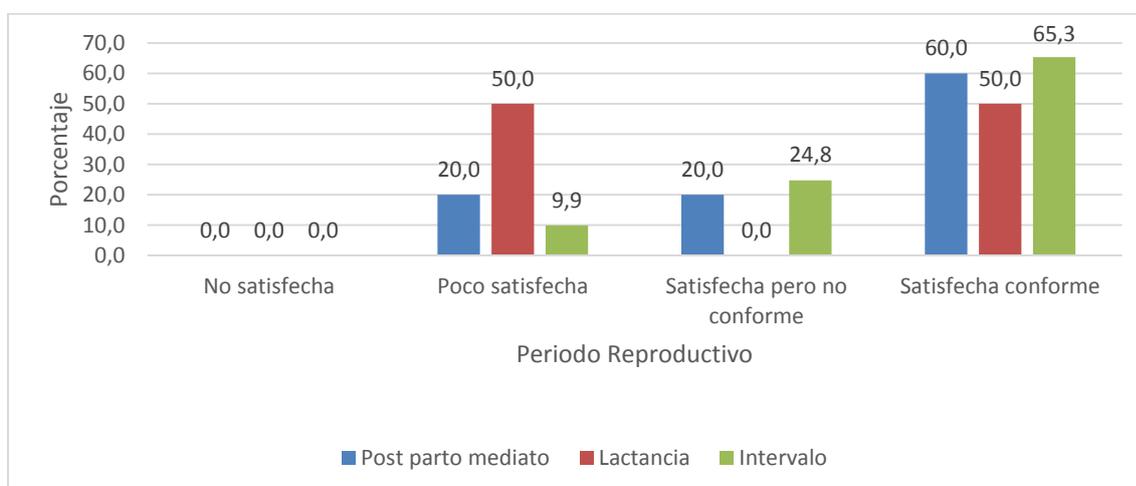
Tabla Nro. 10

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio – demográfico - período reproductivo que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.

	Total		No satisfecha		Poco satisfecha		Satisfecha pero no conforme		Satisfecha conforme	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Válido Post parto mediato	5	100.0	0	0.0	1	20.0	1	20.0	3	60.0
Lactancia	2	100.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	1	50.0
Intervalo	101	100.0	0	0.0	10	9.9	25	24.8	66	65.3
Total	108		0	0.0	12.0		26		70	

Figura Nro. 10

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio – demográfico - periodo reproductivo que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.



En la Tabla Nro.10 el resultado muestra el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar de acuerdo al periodo reproductivo de las usuarias, las que están en periodo de intervalo el 65.3% están satisfechas conforme, el 24.8% está satisfecha pero no conforme y el 9.9% está poco conforme. Las usuarias en periodo de lactancia 50.0% está satisfecha conforme y el 50.0% poco conforme. Las usuarias en período de post parto mediato el 60.0% están satisfechas pero conforme, el 20.0% está satisfecha no conforme y el 20.0% está poco satisfecha.

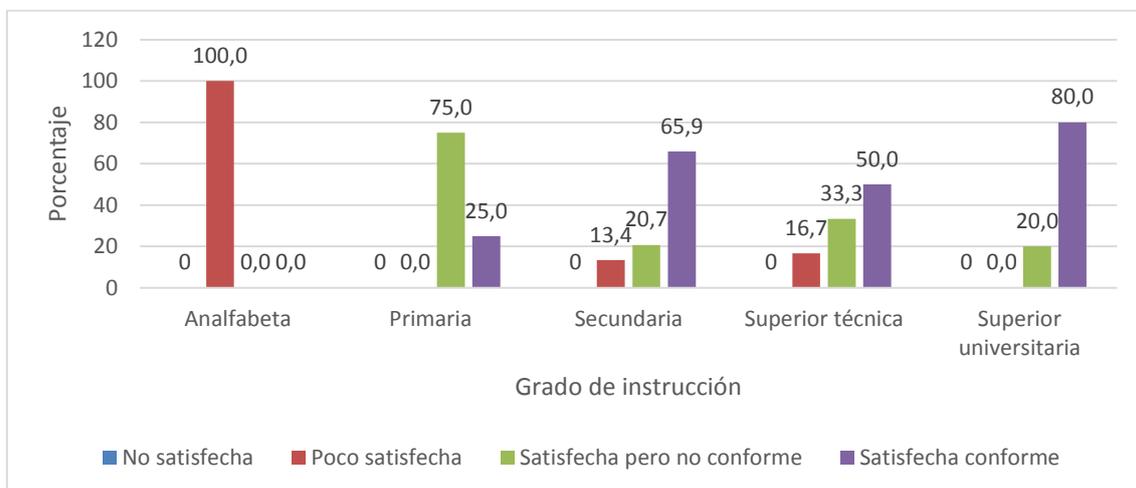
Tabla Nro. 11

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio – demográfico - grado de instrucción que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.

		Total		No satisfecha		Poco satisfecha		Satisfecha pero no conforme		Satisfecha conforme	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Validos	Analfabeta	1	100.0	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0
	Primaria	4	100.0	0	0.0	0	0.0	3	75.0	1	25.0
	Secundaria	82	100.0	0	0.0	11	13.4	17	20.7	54	65.9
	Superior técnica	6	100.0	0	0.0	1	16.7	2	33.3	3	50.0
	Superior universitaria	15	100.0	0	0.0	0	0.0	3	20.0	12	80.0
Total		108	500.0	0		13		25		70	

Figura Nro. 11

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador socio –demográfico - grado de instrucción que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.



En la Tabla Nro. 11 el resultado muestra el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar de acuerdo al grado de instrucción estado civil, siendo que la usuaria de grado de instrucción analfabeta en un 100%oltera el 41,7% está poco está poco satisfecha. La usuaria con grado de instrucción primaria el 75.0% está satisfecha pero no conforme y el 25% está satisfecha conforme. La usuaria con grado de instrucción secundaria el 13.4% está

poco satisfecha, el 20.7% está satisfecha no conforme y el 65.9% está satisfecha conforme. La usuaria con grado de instrucción superior técnica el 16.7% está poco satisfecha, el 33.3% está satisfecha pero no conforme y el 50.0% está satisfecha conforme. La usuaria con grado de instrucción superior universitaria evidencia un 80% de satisfacción conforme y el 20% de satisfacción pero no conforme.

b) Componente informativo

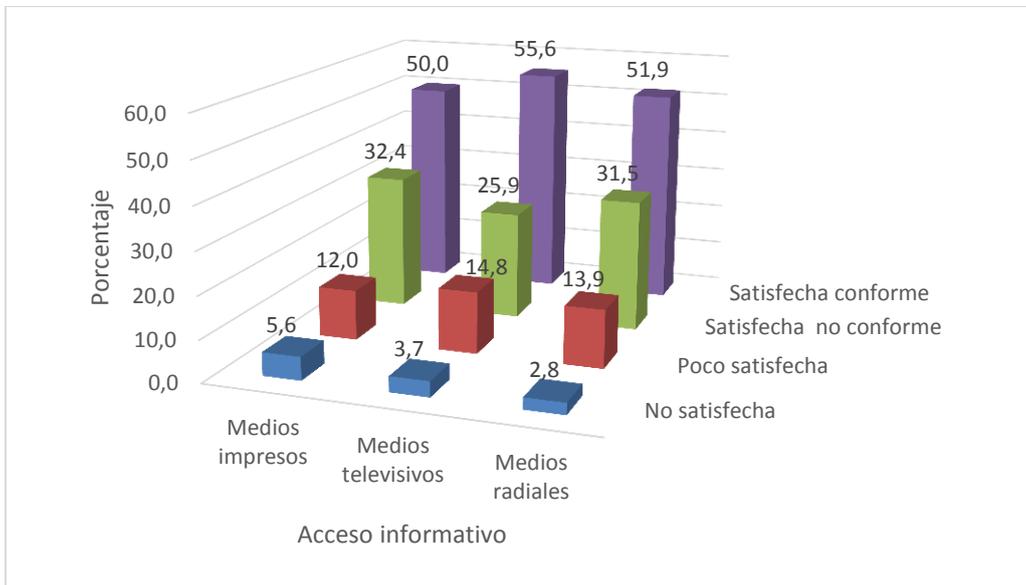
Tabla Nro. 12

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador de acceso informativo que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017.

		Total		No satisfecha		Poco satisfecha		Satisfecha pero no conforme		Satisfecha conforme	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Válidos	Medios impresos	108	100.0	6	5.6	13	12.0	35	32.4	54	50.0
	Medios televisivos	108	100.0	4	3.7	16	14.8	28	25.9	60	55.6
	Medios radiales	108	100.0	3	2.8	15	13.9	34	31.5	56	51.9

Figura Nro. 12

Porcentaje de mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador de acceso informativo que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017



En la tabla Nro 12, se aprecia el acceso a la información, en el cual las usuarias acceden a los medios impresos en un 50% lo que repercute en un nivel de satisfacción conforme, el 32.4% tiene regular acceso a la información repercutiendo en el nivel de satisfacción satisfecha conforme, mientras que el 12.0% y el 5.6% muestran poca satisfacción o no está satisfecha respectivamente.

En relación a los medios televisivos las usuarias acceden en un 55.6% teniendo un nivel de satisfacción conforme, el 25.9% tiene regular acceso a la información repercutiendo en el nivel de satisfacción satisfecha pero no conforme, mientras que el 14.8% y el 3.7% muestran poca satisfacción o no está satisfecha respectivamente.

En cuanto a los medios radiales las usuarias acceden en un 51.9% teniendo un nivel de satisfacción conforme, el 31.5% tiene regular acceso a la información repercutiendo en el nivel de satisfacción satisfecha pero no conforme, mientras que el 13.9% y el 2.8% muestran poca satisfacción o no está satisfecha respectivamente.

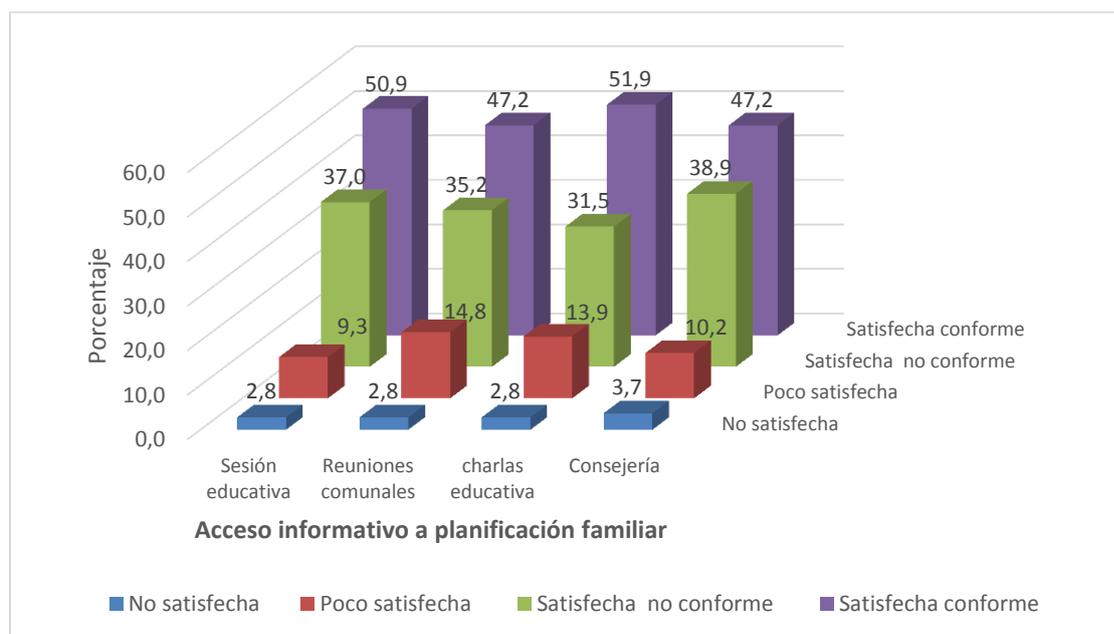
Tabla Nro. 13

Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador de acceso educativo que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017

		Total		No satisfecha		Poco satisfecha		Satisfecha pero no conforme		Satisfecha conforme	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Válidos	Sesión educativa	108	100.0	3	2.8	10	9.3	40	37.0	55	50.9
	Reuniones comunales	108	100.0	3	2.8	16	14.8	38	35.2	51	47.2
	Charlas educativa	108	100.0	3	2.8	15	13.9	34	31.5	56	51.9
	Consejería	108	100.0	4	3.7	11	10.2	42	38.9	51	47.2

Figura Nro. 13

Porcentaje de Mujeres según nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar por factores que contribuyen al indicador de acceso educativo que acuden al C. S. Metropolitano de Abancay, 2017



En la Tabla Nro 13 se muestra el acceso educativo de las usuarias, observándose

que las que participan en sesiones educativas el 50.9% tienen acceso lo que repercute en un nivel de satisfacción conforme, el 37.0% tiene regular acceso a la información repercutiendo en el nivel de satisfacción satisfecha pero no conforme, mientras que el 13.9% y el 2.8% muestran poca satisfacción o no está satisfecha respectivamente. En cuanto a las reuniones comunales las usuarias acceden en un 47.2% teniendo un nivel de satisfacción conforme, el 35.2% tiene regular acceso a la información repercutiendo en el nivel de satisfacción satisfecha pero no conforme, mientras que el 14.8% y el 2.8% muestran poca satisfacción o no está satisfecha respectivamente.

En relación a las charlas educativas las usuarias acceden en un 51.9% teniendo un nivel de satisfacción conforme, el 31.5% tiene regular acceso a la información repercutiendo en el nivel de satisfacción satisfecha conforme, mientras que el 13.9% y el 2.8% muestran poca satisfacción o no está satisfecha respectivamente. El acceso a la consejería ha sido evidenciado como 47.2% acceden a ella repercutiendo en un nivel de satisfacción satisfecha conforme, el 38.9% accede de manera regular repercutiendo en un nivel de satisfacción pero no conforme, el 10.2% y 3,7% muestran poca satisfacción o no está satisfecha respectivamente.

4.2. Contrastación de hipótesis

Validación de Hipótesis General

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción percibida de la consulta de planificación familiar con los factores que contribuyen en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, 2017.

H1: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción percibida de la consulta de planificación familiar con los factores que contribuyen en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, 2017.

Tabla Nro. 14

Correlaciones Nivel de Satisfacción y Factores que contribuyen

		Nivel de satisfacción percibida	Factores que contribuyen
Nivel de satisfacción percibida	Correlación de Pearson	1	,431**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
Factores que contribuyen	Correlación de Pearson	,431**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

En la tabla N° 14 se

observa que el valor "sig." es 0.00 menor al nivel de significancia de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho), además el coeficiente de correlación de Pearson es 0.431 lo que indica una correlación moderada positiva, es decir que a mayor factores contributivos se tendrá mayores niveles de satisfacción.

Validación de Hipótesis Específica Nro. 01

Ho: No existe relación entre la satisfacción percibida en la consulta obstétrica de planificación familiar y los factores socio demográficos en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, 2017.

H1: Existe relación entre la satisfacción percibida en la consulta obstétrica de planificación familiar y los factores socio demográficos en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, 2017.

Tabla Nro. 15

Correlaciones de factores sociodemográficos con el nivel de satisfacción percibida.

		edad	estado civil	periodo reproductivo	Nivel de satisfacción percibida
Edad	Correlación de Pearson	1	.703	.189	.231
	Sig. (bilateral)		.000	.050	.016
	N	108	108	108	108
Estado civil	Correlación de Pearson	1	1.000	0.2	.205
	Sig. (bilateral)	0.00		0.02	.033
	N	108	108	108	108
Periodo reproductivo	Correlación de Pearson	0	.222	1.000	.020
	Sig. (bilateral)	0.05	.021		.836
	N	108	108	108	108
Nivel de satisfacción percibida	Correlación de Pearson	0	.205	.020	1.000
	Sig. (bilateral)	0.02	0.033	0.836	
	N	108	108	108	108

En la tabla N° 15 se

observa que los valores "sig.". Para edad, estado civil son 0.02, 0.033 respectivamente menores al nivel de significancia de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que la edad, estado civil, escolaridad de las mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, está relacionado con el nivel de satisfacción.

Validación de Hipótesis Específica Nro. 02

Ho: No existe relación entre la satisfacción percibida en la consulta obstétrica de planificación familiar y los factores informativos en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, 2017.

H1: Existe relación entre la satisfacción percibida en la consulta obstétrica de planificación familiar y los factores informativos en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, 2017.

Tabla Nro. 16

Prueba de chi cuadrada para acceso a información

	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintót.
Medios impresos	56.074	3	.004
Medios televisivos	64.444	3	.000
Medios radiales	59.630	3	.000
Sesiones educativas	67.333	3	.001
Reuniones comunales	54.296	3	.002
Charlas educativas	59.630	3	.000
Consejerías	58.741	3	.003

Del cuadro se observa que los valores "sig." Para los medios televisivos, medios radiales y charlas educativas, así como para las sesiones educativas, reuniones comunales, charlas educativas y consejerías son 0.00 para cada uno, por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que los medios informativos están relacionados con el nivel de satisfacción.

4.3. Discusión de resultados

Uno de los principales resultados del presente estudio de investigación es el nivel de satisfacción percibida por mujeres en edad reproductiva que acuden al consultorio obstétrico de planificación familiar del Centro de Salud Metropolitano de Abancay, habiendo obtenido un 64.8% de satisfacción conforme, siendo contrastado con Morales y Carbajal en su tesis de investigación del 2008 concluyó que la percepción de la calidad de atención fue de 68.0%, mientras que García en su investigación del 2013 pone de manifiesto que el 45% de los encuestados indicaba que se encontraba satisfecho y Luján en su trabajo del 2011 concluye con una insatisfacción de 90.2%, estos dos últimos difieren en la medida que utilizaron el instrumento Servqual de Calidad de Servicio, que es un instrumento adaptado y validado para ser utilizado en establecimientos de salud del Perú..

Estos resultados son contrastados con la definición de la satisfacción emitido por el MINSA¹⁸ como el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece. Para Donabedian, la satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, así mismo, la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad para atender las necesidades de los usuarios.

Con el propósito de identificar las características de la satisfacción percibida se han desarrollado por separado cada uno de las cinco dimensiones. En la dimensión de fiabilidad se obtuvo como promedio el

45.6% de satisfacción conforme, siendo el indicador de la atención sin discriminación 59.3%, seguida de atención en horario establecido el 50.9%, y con mayor insatisfacción el respeto al orden de llegada relacionado con el tiempo de espera (39.8%) y disponibilidad de anticonceptivos e insumos para la atención (42.6%). Hernández en su trabajo del 2015 y García en el año 2013 encontraron un 68% y 58.5% de fiabilidad, muy por encima de los resultados del presente estudio. Estudios realizados por Hernández-de-la-Rosa⁹ concluyó que la fiabilidad obtenida alcanzó a 68% mientras que García¹⁴ refiere que el 58.5% de insatisfacción en esta dimensión, lo cual permite inferir que los resultados están cercanos al trabajo realizado por García. Morales y Carvajal¹¹ encontraron que el tiempo de espera es prolongado, que en el 95% de casos supera los 30 minutos de tiempo de espera, mientras que Ríos evidenció que el tiempo de espera de 66.6% mayor a 30 minutos.

En relación a la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo 40.5% de satisfacción conforme, siendo los indicadores de rapidez en la atención de caja/farmacia, tiempo de espera en consulta obstétrica de planificación familiar y presencia de mecanismos para la resolución de problemas que dificulten la atención de 40.7% cada una y la rapidez en la atención en el área de espera se obtuvo el 39.8%. Niño¹⁵ en su trabajo de investigación refiere insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta en un 81.30% mientras que Lujan¹⁷ manifiesta que la dimensión más valorada fue la dimensión de respuesta rápida con 60.4%, superior a lo encontrado en el presente estudio.

La dimensión de seguridad obtuvo un promedio de 46.8% en la satisfacción percibida, siendo el indicador de recibir examen completo y minucioso el 49.1%, los indicadores de respeto a la privacidad y el tiempo suficiente para la respuesta a sus dudas de 47.2% en cada uno y el establecimiento de confianza entre el obstetra y el usuario obtuvo el 43.7%. Estudios realizados por Hernández-de-la-Rosa⁹ obtuvo un 84% dimensión mejor evaluada y Niño¹⁵ obtuvo el 47.6%, éste último es más cercano al estudio realizado.

En cuanto a la dimensión de empatía se obtuvo un promedio de 50.7%, en el indicador recibe información adecuada sobre el tratamiento y cuidados a seguir se obtuvo el 55.6%, los indicadores Recibir información adecuada acerca de su salud reproductiva y trato por el obstetra y personal de caja/farmacia con amabilidad, respeto y paciencia y obtuvieron cada uno el 54.6%, mientras que el trato por el personal de admisión alcanzó a 46.3%. Hernández-de-la-Rosa⁹ concluyó que esta dimensión obtuvo el 53%, mientras que García¹⁴ refiere que el 51.8% manifiestan estar satisfechos, coincidiendo con los resultados del presente estudio.

La dimensión de aspectos tangibles es mejor valorado con un 54.7%, el indicador de ambientes limpios y con mobiliario adecuado representan el 56.9%, seguida de la señalización que orientan al consultorio de planificación familiar en 55.6%, el indicador de equipamiento del consultorio obstétrico muestra un 54.6% y el menos valorado con 51.9% es el indicador de servicios higiénicos limpios y disponibles. Hernández-

de-la-Rosa⁹ obtuvo el 66% mientras que Ninamango¹⁶ obtuvo niveles de insatisfacción de 72.6%, siendo menor los resultados en el presente estudio. Estos resultados de acuerdo a Velandía³ afirman que la satisfacción percibida por los usuarios es subjetiva y que no siempre nos puede indicar la calidad de atención

Los factores que contribuyen a la satisfacción han sido divididos en aspectos sociodemográficos y aspectos informativos, En el aspecto demográfico la edad se aprecia que las usuarias mayores de 30 años muestran mayor satisfacción conforme (más de 60%) mientras que las menores de 30 años muestran menos de 60% de satisfacción. Velandía³

En cuanto a los factores demográficos y las expectativas de los usuarios están relacionados a través de la discrepancia con la experiencia real, es así que la edad es una de las características sociodemográficas que muestra mayor consistencia en la determinación de la satisfacción, pues es frecuente que aparezca en los estudios como uno de sus determinantes, y que presente una influencia directa. Sin embargo, también se sabe de su asociación estrecha e inversa con el nivel de las expectativas, lo cual implica que los pacientes de más edad expresen mayores grados de satisfacción debido a que tienen expectativas más bajas, aceptan con más facilidad las características de los hospitales y esperan menos información de parte de los médicos.

El estado civil de las usuarias con satisfacción conforme muestra que el 75% de las usuarias de condición civil casada, el 66% en convivientes y el 50% en las solteras. En relación al periodo reproductivo el 65.3% de

usuarias en periodo de intervalo, el 60% en periodo de post parto mediato y el 50% en periodo de lactancia está satisfecha conforme. ; en cuanto al grado de instrucción el 80% y 65% corresponden a usuarias de grado de instrucción superior universitaria y secundaria respectivamente. Es importante mencionar que el 75.9% de usuarias tienen el grado de instrucción secundaria. El 65.8% y 65.5% de mujeres con 1 a 2 hijos y de 3 a más hijos muestran satisfacción conforme no habiendo diferencia en este indicador.

Otro factor que contribuye es el factor de acceso informativo en aspectos de información se evidencia que el acceso a los medios televisivos (55.6%) son los que mayor satisfacción conforme tienen las usuarias, seguida del el 51.9 por medios radiales y el 50.0% por medios impresos, lo cual evidencia la necesidad de mejor elaboración de programas televisivos, radiales e impresos, El acceso a la educación evidencia la satisfacción conforme en sesiones educativas 50.9%, charlas educativas 51.9% y reuniones comunales y consejería en un 47.2% cada uno.

CONCLUSIONES

1. Se afirma que existe una correlación moderada positiva entre el nivel de satisfacción percibida en usuarias que acuden al consultorio obstétrico de planificación familiar del Centro de Salud Metropolitano de Abancay, siendo la relación directa y alcanza a un 0.431, lo cual indica que a mayor factores contributivos se tendrá mayores niveles de satisfacción.
2. Se observa que los valores “sig.” para los factores contributivos de edad, estado civil son 0.02, 0.033, por lo se afirma con un nivel de confianza del 95% que la edad, estado civil, escolaridad de las mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, está relacionado con el nivel de satisfacción.
3. Se observa que los valores “sig.” para los medios televisivos, medios radiales y charlas educativas, así como para las sesiones educativas, reuniones comunales, charlas educativas y consejerías son 0.00 para cada uno, por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que los medios informativos están relacionados con el nivel de satisfacción.

RECOMENDACIONES

1. Que los directivos y trabajadores del Centro de Salud Metropolitano de Abancay desarrollen encuestas de satisfacción del usuario externo de manera periódica para que con los resultados elaboren Planes de Mejora continua.
2. Que las autoridades regionales, redes, micro redes y establecimientos de salud participen activamente en la elaboración de material informativo, llámese televisivos, radiales o impresos, así mismo busquen nuevas formas atractivas de enseñanza para impartir sesiones educativas, charlas educativas, reuniones comunales y consejerías adecuados a la realidad, con pertinencia cultural y participación de los usuarios.
3. Que los directivos y trabajadores de salud incorporen a los Planes de Mejora la participación de usuarios como una forma de ejercer su derecho a la ciudadanía.
4. Que se promueva y difunda actividades de información, educación y comunicación en planificación familiar a la población en particular al grupo de adolescentes y concientizar a las personas acerca del uso de métodos anticonceptivos los beneficios que esta le ofrece logrando una sexualidad responsable y protegida, en un marco de respeto a los derechos de las personas y con perspectiva de género.
5. Que los funcionarios tanto del Gobierno Regional, DIRESA y Red de Salud, promuevan la implementación de un mayor número de profesionales de Obstetricia para ofrecer servicio permanente de planificación familiar.

6. Que se tome como base la presente investigación, para llevar a cabo otros estudios que permitan mejorar la consulta obstétrica en planificación familiar, a fin de contribuir al bienestar y satisfacción de las usuarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. MINSA. Promoción del ejercicio de los derechos ciudadanos, derechos sexuales y reproductivos. Salud reproductiva y la atención a la salud reproductiva. (Disponible en <http://.www.minsa.gob.pe>)
2. El estado de la salud sexual y reproductiva en América Latina y el Caribe: Una visión global (PDF Download Available). Available from: https://www.researchgate.net/publication/23531989_El_estado_de_la_salud_sexual_y_reproductiva_en_America_Latina_y_el_Caribe_Una_vision_global [accessed Jun 7, 2017]
3. Velandía F., Ardón N. y Jara M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev. Gerencia. Política. Salud 2007; Vol 6, Nro 13. Disponible en <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2695>.
4. Presidencia del Consejo de Ministros. Sistema de Naciones Unidas en Perú. Perú: Tercer Informe Nacional de Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. 2013.
5. Baveja, R. y col. Evaluating contraceptive choice through method-mix approach. Contraception. 2000
6. León, F.R. y col. Length of counseling sessions and the amount of relevant information exchanged: a study in Peruvian clinics. International Family Planning Perspectives. 2001
7. Hernández; Fernández; Baptista, Metodología de la investigación. Sexta ed. Rocha M, editor. México D.F. McGraw-Hill Interamericana editores. S.A. de C.V.; 2014.

8. Calderón, Alzamora-de-los-Godos, Del-Águila, La Tesis de Posgrado. Primera ed. Lima: Fondo Editorial UAP; 2013.
9. Hernández-de-la-Rosa R. Satisfacción percibida de la consejería en planificación familiar en mujeres en edad reproductiva derechohabientes de la UMF #10 delegación Aguas Calientes. Tesis de especialidad. Aguas Calientes: Hospital General de zona # 1, Departamento de Medicina; 2015.
10. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a Abril de 2009. Tesis de Pregrado. Santa Fe de Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Enfermería; 2009.
11. Morales y Carvajal, Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria Cochabamba Bolivia 2008.
12. Cayro Quispe, Lucero Isabel. Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Mayo- Junio 2016.
13. Ríos-López L. Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana; 2012.
14. García Miranda, Diana Luz. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo febrero-mayo 2013. Tesis de Pregrado. Lima: Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana; 2013.

15. Niño, Perales, Chavesta, y otros. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Rev. cuerpo méd. HNAAA. 2012; 5 (1).
16. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Tesis de Pregrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2014.
17. Lujan J. Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2011.
18. Sihuin, Gómez, Ibáñez, Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú. Rev Perú Med Exp Salud Pública. 2015; 32(2): p. 299-302.
19. Munro-Faure L, Munro-Faure M. La calidad total en acción. Barcelona. Ediciones Folio S.A. 1994.
20. Brito P, Clasen MA, De Otero EC. Educación permanente, proceso de trabajo y calidad de servicio en salud. En: Haddad J, Clasen MA, Davini MC. editores Educación permanente de personal de salud. Washington DC. OPS. 1994.
21. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo". In ; 2011; Lima. p. 45.

22. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología Washington D.C.: OPS/OMS.; 1992.
23. Delgado y Moraes L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev. Salud Pública. 2010; 12(4): p. 533-545
24. MINSA, Documento técnico: Política Nacional de Calidad en Salud en 2009.
25. Lazo O. Programas de Gestión de Calidad. Manual para su elaboración. UPCH. Lima 2005.
26. Real Academia Española, Diccionario de la lengua española, 23^a ed. Madrid:España, 2014.
27. MINSA, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. Norma internacional ISO 9000. Ginebra, 2005.
28. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. 2005; 15(25): p. 64-80.
29. Alvarado R, Vera A. Evaluación de la satisfacción de usuarios del Sistema Nacional de Servicios de Salud. Revista Chilena de Salud *Pública* 2001.
30. Berné C, Múgica JM, Yagüe MJ. La gestión estratégica y los conceptos de calidad percibida, satisfacción del cliente y lealtad. Economía Industrial 1996.
31. Losada M., Rodríguez A. y Hernández M. Propuesta metodológica para medir la calidad del servicio de consulta externa en medicina general. Estudios Gerenciales. 2011; 27(120): p. 185-204.
32. Morales V, Hernández A. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Buenos Aires 2004.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA DE LA CONSULTA OBSTÉTRICA EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES QUE CONTRIBUYEN EN MUJERES EN EDAD REPRODUCTIVA QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO-ABANCAY, ENERO-MARZO 2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN		
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuáles son los niveles de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar y su relación con los factores que contribuyen en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar y los factores que contribuyen en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica en planificación familiar con los factores que contribuyen en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017.</p>	<p>VARIABLE 1 Nivel de satisfacción</p>	<p>Percepción Objetiva</p>	<p>Ficha recolección de datos</p>	<p>(1)No satisfecha (2)Poco satisfecha (3)Satisfecha pero no conforme (4)Satisfecha conforme</p>	<p>TÉCNICA Encuesta</p>	<p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo METODO transversal DISEÑO Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN 150 mujeres en edad reproductiva. MUESTRA 108 mujeres en edad reproductiva.</p>
<p>PROBLEMAS SECUNDARIOS ¿Cómo los factores socio demográfico se relacionan con el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar en mujeres en edad reproductiva</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar la relación que existe entre la satisfacción percibida en la consulta obstétrica de planificación familiar y los factores socio-demográficos en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro</p>	<p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS Existe relación entre la satisfacción percibida en la consulta obstétrica de planificación familiar y los factores socio-demográficos en mujeres en edad productiva que acuden al Centro de Salud</p>	<p>VARIABLE 2 Factores que contribuyen a la satisfacción</p>	<p>Socio Demográfico</p>	<p>Ficha recolección de datos</p>	<p>- 15-19 años - 20-24 años - 25-29 años - 30-34 años - 35-39 años - 40-44 años - 45-49 años - Soltera - Conviviente - Casada - Analfabeta - Primaria</p>			

<p>que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017?</p> <p>¿Cómo los factores informativos se relacionan con el nivel de satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017?</p>	<p>de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017?</p> <p>Identificar la relación que existe entre la satisfacción percibida en la consulta obstétrica de planificación familiar y los factores informativos en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017?</p>	<p>Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017?</p> <p>Existe relación entre la satisfacción percibida en la consulta obstétrica de planificación familiar y los factores informativos en mujeres en edad reproductiva que acuden al Centro de Salud Metropolitano-Abancay, enero-marzo 2017?</p>		<p>Factores informativos</p>	<p>Ficha recolección de datos</p> <p>Ficha recolección de datos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Secundaria - Superior técnica - Superior universitaria - 1-2 hijos - 3 a + hijos - Post-parto inmediato - Lactancia - Intervalo - Medios impresos - Medios televisivos - Medios radiales - Sesión educativa - Charla educativa - Reunión comunal - Consejería 			
--	---	---	--	------------------------------	---	---	--	--	--

Anexo N° 2

GUIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

En la Ciudad de Abancay a los días del mes de del año dos mil diecisiete, reunidos Don (a) que en adelante se le denominará la INFORMANTE Doña Linda Lisi Larrea Ascue , que en adelante se denominará la INVESTIGADORA, se comprometen a participar del estudio de investigación. **“NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA DE LA CONSULTA OBSTÉTRICA EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES QUE CONTRIBUYEN EN MUJERES EN EDAD REPRODUCTIVA QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO-ABANCAY, ENERO-MARZO 2017”** en los términos y condiciones siguientes:

1. La INVESTIGADORA hará preguntas al INFORMANTE y garantiza la confidencialidad de la información.
2. La INVESTIGADORA utilizará los datos de la información solo para los fines del estudio, de ninguna manera hará entrega de la información individual a terceras personas sin consentimiento del INFORMANTE.
3. El INFORMANTE participa libre y voluntariamente respondiendo a las preguntas del investigador.
4. Leído y entendido el consentimiento informado se procede a la recolección de datos en el cuestionario respectivo.

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre satisfacción percibida de la consulta obstétrica de planificación familiar del Centro de Salud Metropolitano, Abancay. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase a contestar todas las preguntas. Marcando un aspa o una (X).

Nº	PREGUNTAS SOBRE SATISFACION DE LA USUARIA		1	2	3	4
1	FIABILIDAD	¿Qué las usuarias que acuden al servicio de planificación familiar sean atendidos sin discriminación?				
2		¿Qué la atención se realice respetando el orden de llegada?				
3		¿Qué la atención por el obstetra se realice según el horario publicado en el EESS?				
4		¿Qué el establecimiento de salud cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de las usuarias?				
5		¿Qué la farmacia cuente con los insumos de planificación familiar que receta el obstetra?				
6	CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Qué la atención en el área de caja/farmacia sea rápida?				
7		¿Qué la atención en el área de admisión sea rápida?				
8		¿Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto?				
9		¿Qué el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios?				
10	SEGURIDAD	¿Qué durante su atención en el consultorio de planificación familiar se respete su privacidad?				
11		¿Qué el obstetra que le atenderá le realice un examen completo y minucioso?				
12		¿Qué el obstetra que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?				
13		¿Qué el obstetra que le atenderá le inspire confianza?				
14	EMPATIA	¿Qué el obstetra que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia?				
15		¿Qué el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?				

16		¿Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia?				
17		¿Qué usted comprenda la explicación que le brindará el obstetra sobre su salud reproductiva o resultado de la atención?				
18		¿Qué usted comprenda la explicación que el obstetra le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud reproductiva?				
19	ASPECTOS TANGIBLES	¿Qué los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a las usuarias al consultorio de planificación familiar?				
20		¿Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de las usuarias?				
21		¿Qué el establecimiento de salud cuente con baños limpios para las usuarias?				
22		¿Qué el consultorio de planificación familiar cuente con equipos y anticonceptivos disponibles así como materiales necesarios para su atención?				
TOTAL						

LEYENDA	INTERPRETACION
1= No satisfecha	1-22
2= Poco satisfecha	23-44
3= Satisfecha pero no conforme	45-66
4=Satisfecha conforme	67-88

FACTORES SOCIO - DEMOGRÁFICOS						
1	¿Cuántos años tienes?	1. 15-19 años () 2. 20-24 años () 3. 25-29 años () 4. 30-34 años () 5. 35-39 años () 6. 40-44 años () 7. 45-49 años ()				
2	¿Cuál es su estado civil?	1. Soltera () 2. Conviviente () 3. Casada ()				
3	¿Cuál es el grado de instrucción?	1. Analfabeta () 2. Primaria () 3. Secundaria () 4. Superior Técnico () 5. Superior Universitario ()				
4	¿Cuántos hijos tiene usted actualmente?	1. De 1 – 2 hijos () 2. De 3 a mas ()				
5	¿En qué periodo reproductivo usted se encuentra?	1. Postparto mediato () 2. Lactancia () 3. Intervalo ()				
Nº	FACTORES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR		1	2	3	4
1	ACCESO A LA INFORMACIÓN	¿En alguna oportunidad usted ha recibido información sobre planificación familiar a través de medios impresos?				
2		¿En alguna oportunidad usted ha recibido información sobre planificación familiar a través de la televisión local o nacional?				

3		¿En alguna oportunidad usted ha recibido información sobre planificación familiar a través de radios locales o nacionales?				
4	ACCESO A LA EDUCACIÓN	¿En alguna oportunidad usted ha recibido información sobre planificación familiar a través de sesiones educativas?				
5		¿En alguna oportunidad usted ha recibido información sobre planificación familiar a través de charlas educativas dadas por el personal de salud?				
6		¿En alguna oportunidad usted ha recibido información sobre planificación familiar a través de reuniones comunales?				
7		¿En alguna oportunidad usted ha recibido información sobre planificación familiar a través de consejerías dadas por el personal de salud durante su consulta obstétrica?				
		TOTAL				

LEYENDA	INTERPRETACIÓN
1= Ningún acceso	1-7
2= Poco acceso	8-14
3= Regular acceso	15-21
4= Buen acceso	22-28

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

VALIDEZ DE CONTENIDO: JUICIO DE EXPERTOS

Estimado Obstetra: _____

Sírvase validar el presente cuestionario referido al estudio de:

“NIVEL DE SATISFACCION PERCIBIDA DE LA CONSULTA OBSTETRICA EN PLANIFICACION FAMILIAR Y SU RELACION CON LOS FACTORES QUE CONTRIBUYEN EN MUJERES EN EDAD REPRODUCTIVA QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO-ABANCAY, ENERO-MARZO 2017”.

CRITERIOS	ESCALA DE VALORACION	
	Favorable (1 punto)	Desfavorable (0 puntos)
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	1	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	1	
3. La estructura del instrumentos es adecuado	1	
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claras y entendibles)	1	
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la operacionalización de la variable	1	
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes	1	
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación	1	


 Diana Alfaro Dávila
 OBSTETRA
 C.O.P. Nº 13177


 Yvela Ma Cárdenas Raymond
 OBSTETRA
 C.O.P. Nº 13133


 Dr. Esp. Sosino Ina Hu
 COORDINADORA DE LA RED DE ATENCIÓN OBSTETRICIA
 CENTRO DE SALUD METROPOLITANO-ABANCAY

Encuesta a las usuarias que acudieron a la consulta obstétrica de
Planificación Familiar

Imagen 01



Imagen 02



Imagen 03



Imagen 04

