



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

**“NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS SOBRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN
FAMILIAR, HOSPITAL “SAN JUAN DE LURIGANCHO”, ENTRE LOS
MESES DE NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2014”**

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

Presentado por:

BACHILLER: AGUILAR HUAMÁN, YANETH ROSILÚ

LIMA – PERÚ

2015

RESUMEN

“NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR, HOSPITAL “SAN JUAN DE LURIGANCHO”, ENTRE LOS MESES DE NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2014”

Objetivo: Determinar el nivel de percepción de usuarias sobre la calidad de atención en el consultorio de planificación familiar en el Hospital San Juan de Lurigancho, entre los meses de noviembre - diciembre 2014. **Material y métodos:** La encuesta. **Muestra:** 349 usuarias incluidas en el estudio. **Tipo de estudio:** Descriptivo observacional de corte transversal. **Resultados:** Variables sociodemográficas: Edad de 20 a 39 años (edad promedio de 27.954 ± 8.038 años), estado civil conviviente, grado de instrucción secundaria, ocupación ama de casa. El nivel de percepción global de las usuarias sobre la calidad de atención en el consultorio de planificación familiar es muy bueno con 55 %. Aspectos considerados muy bueno: Las pacientes acudieron al hospital por SIS con 59 %, la atención recibida con amabilidad y respeto 39%, la opinión de la privacidad de la consulta con 67%, el obstetra contestó a sus dudas y preguntas 58%, el trato sin diferencia a otras personas 50 %, las pacientes mencionaron que si volverían a atenderse en el hospital con 87%; y la obstetra se identifica al inicio de la atención 44%, en la consulta en planificación familiar se respetó su privacidad con 54%, el tiempo de demora en la atención es regular 36%. Con relación a la dimensión técnica: La obstetra usa técnicas de bioseguridad con 76 % muy bueno. En la dimensión humana: La obstetra les inspiró confianza con 58% muy bueno. En la dimensión entorno: La percepción de las usuarias es bueno con 39 %. **Conclusiones:** El nivel de la percepción global de las usuarias sobre la calidad de atención en el consultorio de planificación familiar es muy bueno con 55%.

Palabras claves: Calidad de atención, nivel de calidad de atención y dimensiones de calidad.