UNIVERSIDAD PRIVADA ARZOBISPO LOAYZA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR SEGÚN EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LAS USUARIAS EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFSIONAL DE LICENCIADA EN OBSTETRICIA

AUTORAS:

Bach. LLUÉN SERQUÉN, Jackeline Stephany

Bach. PEÑA CAMPOS, Angélica Del Pilar

ASESOR:

Dr. Zavaleta Pesantes, Allyn Oswaldo

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A nuestro divino señor, por derramar sus bendiciones en mí y llenarme de fortaleza todos los días; y, a mis progenitores por su esfuerzo y su apoyo incondicional.

Angélica

A nuestro Señor, quien guío mi camino. A mi familia, por apoyarme y aconsejarme, que a pesar de la distancia supieron estar siempre conmigo.

Jackeline

RESUMEN

Como objetivo fue determinar la calidad de atención en el Servicio de Planificación Familiar según expectativas y percepciones de las usuarias en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2019. Estudio descriptivo, prospectivo, transversal, observacional y cuantitativo. Se trabajó con una población integrada por 200 usuarias que asistían al área de planificación familiar. Resultados**:** Las usuarias participantes tenían una edad promedio de 27± 6 años; la mayoría con instrucción secundaria, convivientes y amas de casa. En forma global el 89% expresaron una alta expectativa en la calidad de atención y solo 58.5% obtuvieron una percepción de calidad del mismo nivel. En la dimensión tangibles expresaron una expectativa de alto nivel de calidad de atención el 88% y solo obtuvieron una percepción el 59% de este nivel de calidad. En la dimensión fiabilidad expresaron una expectativa de alto nivel de calidad de atención el 85% y solo obtuvieron una percepción el 56% de este nivel de calidad. En la dimensión responsabilidad tuvieron una expectativa alta de 72.5% y una percepción media de 49%. En la dimensión seguridad tuvieron una expectativa alta de 72.5% y una percepción alta de 51.5%. En la dimensión empatía tuvieron una expectativa alta de 85% y una percepción alta de 60%. Los ítems con peor brecha de calidad de atención son: 2, 21 y 22; y los ítems con menor brecha: el 10 y 14. Conclusiones: Las usuarias percibieron tanto en forma global como en las diferentes dimensiones un nivel de calidad entre medio y alto, siempre con una brecha negativa con relación a sus expectativas en el área de planificación familiar del Hospital Sergio E. Bernales.

Palabras Clave: Expectativas y percepciones, Calidad de atención, planificación familiar

ABSTRACT

As an objective was to determine the quality of care in the Family Planning Service according to expectations and perceptions of users at the Sergio E. Bernales National Hospital, 2019. Descriptive, prospective, transverse, observational and quantitative study. It worked with a population of 200 users who attended the family planning area. Results: Participating users had an average age of 27 to 6 years; most with secondary education, convivial and housewives. Overall, 89% expressed a high expectation of quality of care and only 58.5% gained a perception of quality at the same level. In the tangible dimension they expressed a high expectation of quality of care of 88% and only obtained a perception of 59% of this level of quality. In the reliability dimension they expressed an expectation of high level of care of 85% and only obtained a perception of 56% of this level of quality. In the responsibility dimension they had a high expectation of 72.5% and an average perception of 49%. In the security dimension they had a high expectation of 72.5% and a high perception of 51.5%. In the empathy dimension they had a high expectation of 85% and a high perception of 60%. Items with the worst quality of care gap are: 2, 21 and 22; and the items with the lowest gap: 10 and 14. Conclusions: Users perceived both globally and in the different dimensions a level of quality between medium and high, always with a negative gap in relation to their expectations in the family planning area of the Sergio E. Bernales Hospital.

Keywords: Expectations and Perceptions, Quality of Care, Family Planning.