



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

**Instituto Politécnico De la Salud “Luis Felipe Moncada”**  
**Departamento de Enfermería**

**Seminario de Graduación para optar al Título de Licenciatura en  
Enfermería Obstétrica y Perinatal.**

**Tema**

**Satisfacción del usuario.**

**Sub tema**

**Satisfacción de pacientes sobre la atención en el programa de planificación familiar del centro de salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal – Managua, II semestre 2022.**

**Autores:**

**Br: Alicia Margarita Vásquez Martínez**

**Br: Gabriela Marina Rodríguez Peralta**

**Br: Katherine Massiel Vásquez Martínez**

**Tutora:**

**Msc. Ivette Pérez Guerrero**

**Managua, Nicaragua, 03/03/2023**



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A nuestros familiares, especialmente a: Wilmor Iván Mena Vegas, José Tomás Morales Calero y Aira Marina Díaz, que, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

A nuestros hermanos (as) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas. A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A nuestros docentes de la facultad POLISAL de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN - MANAGUA, de manera especial, al Master Jonathan Mejía coordinador de la carrera considerando que, gran parte de los conocimientos que hoy poseemos y que nos guían en nuestras decisiones como profesionales, lo hemos adquirido gracias a la dedicación y al esfuerzo que usted hizo en nuestros días de estudiantes, con su paciencia y su rectitud como docente.

**Autoras:**

Alicia Margarita Vásquez Martínez

Gabriela Marina Rodríguez Peralta

Katherine Massiel Vásquez Martínez

## **AGRADECIMIENTO**

Los resultados de este estudio merece expresar un profundo agradecimiento, a aquellas personas que de alguna forma son parte de su culminación, quienes con ayuda, apoyo y comprensión nos alentaron a lograr esta hermosa realidad, nuestro agradecimiento va dirigido especialmente a Wilmor Iván Mena Vegas, José Tomás Morales Calero y Aira Marina Díaz, quienes nos apoyaron arduamente día a día, a nuestros docentes quienes han impartido sus conocimientos y experiencias, para formarnos como profesionales de la salud, a nuestra asesora de tesis Msc. Ivette Pérez, quien supo creer en nuestra capacidad y orientarnos para culminar con éxito este estudio, así como también agradecemos al Centro de Salud Sonrisa de los niños el cual fue una herramienta principal para llevar a cabo este estudio investigativo.

**Autoras:**

**Alicia Margarita Vásquez Martínez**

**Gabriela Marina Rodríguez Peralta**

**Katherine Massiel Vásquez Martínez**

## RESUMEN

El objetivo principal de este estudio es Analizar el nivel de satisfacción de pacientes sobre la atención en el programa de Planificación Familiar del Centro de Salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal. El diseño de la investigación es de tipo cuantitativo de corte transversal, con una muestra de 99 pacientes donde se valoró el nivel de satisfacción en cuanto a la atención del programa de Planificación Familiar que brinda la Unidad de Salud, mediante un cuestionario diseñado para tal fin. Las edades medias fueron >18 a 25 años en su mayoría mujeres solteras con una representación del 59%, un 34% con el oficio de comerciante y un 24% ama de casa, un 28% con un nivel académico técnico. Un 39.4% se encuentra Moderadamente Satisfecho con respecto a la accesibilidad, un 34.3% Moderadamente Satisfecho en relación a la satisfacción del método anticonceptivo que están utilizando y 37.4% moderadamente Satisfecho en diversidad de métodos anticonceptivos, el 40.4% expresó sentirse moderadamente satisfecho con el trato brindado por el personal médico, 35.4% Moderadamente Satisfecho con el trato brindado por el personal de enfermería, un 38.4% de los pacientes aseguran sentirse moderadamente satisfecho con el horario de atención y el 30.3% moderadamente Satisfecho con las condiciones higiénicas de la unidad de Salud. Más de la mitad de los pacientes evaluados mostraron sentirse moderadamente satisfechos y poco satisfechos haciendo uso de la escala Likert para medir satisfacción en relación con la atención brindada en la unidad de salud, evaluar la satisfacción no sólo permite obtener un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. En este sentido se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, cumplirán con los regímenes de cuidados y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.

**Palabras claves:** Satisfacción, calidad, métodos anticonceptivos, profesionalismo, salud, usuarias, planificación familiar.

**Correo autoras:** [avasquezmartinez6@gmail.com](mailto:avasquezmartinez6@gmail.com), [Gaby2811\\_2011@hotmail.com](mailto:Gaby2811_2011@hotmail.com), [Katherinemartinez2108@gmail.com](mailto:Katherinemartinez2108@gmail.com).

# ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>2</b>
<b>III.</b>	<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
<b>IV.</b>	<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>V.</b>	<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>6</b>
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>6</b>
<b>VI.</b>	<b>DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>7</b>
	<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....</b>	<b>14</b>
<b>VII.</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
	<b>I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS .....</b>	<b>21</b>
	<b>1.2 Influencia de la edad en usuarios con respecto a la percepción en la calidad de atención.....</b>	<b>21</b>
	<b>1.3 Procedencia como un factor determinante en la satisfacción de los usuarios. ....</b>	<b>21</b>
	<b>1.4 Estado civil.....</b>	<b>22</b>
	<b>1.5 Escolaridad y Satisfacción.....</b>	<b>23</b>
	<b>1.6 Ocupación y satisfacción .....</b>	<b>23</b>
	<b>1.7 Nivel económico y satisfacción.....</b>	<b>24</b>
	<b>1.8 Creencias religiosas.....</b>	<b>24</b>
	<b>II. DETERMINAR LA SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD Y DIVERSIDAD DE MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS EN USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD SONRISA DE LOS NIÑOS .....</b>	<b>25</b>
	<b>2.1 Definición de accesibilidad.....</b>	<b>25</b>
	<b>2.2 Definición de diversidad.....</b>	<b>26</b>
	<b>2.2.1 Tipos de métodos anticonceptivos que provee el centro de salud.....</b>	<b>27</b>
	<b>2.2.1.1 Mecánicos Dispositivo intrauterino (DIU) .....</b>	<b>27</b>
	<b>2.2.1.2 Métodos Hormonales .....</b>	<b>28</b>
	<b>2.2.1.3 Hormonales inyectables intramusculares sólo con progestágenos de depósito trimestrales. ....</b>	<b>28</b>
	<b>2.2.1.4 Inyectables trimestrales o bimestrales.....</b>	<b>28</b>
	<b>2.2.1.5 Métodos permanentes .....</b>	<b>29</b>
	<b>2.2.1.6 Método de Barrera .....</b>	<b>31</b>

<b>2.3 Factores socioculturales. ....</b>	<b>31</b>
2.3.1 Mitos .....	32
2.3.2 Tabú.....	32
2.3.3 Creencias religiosas.....	33
2.3.4 Nivel socio económico.....	33
2.3.5 Educación.....	33
<b>2.4 Aspectos que actúan en la capacidad de la población para acceder al sistema de salud. ....</b>	<b>34</b>
2.4.1 Atención por el personal de salud.....	34
2.4.1.1 Empatía con el Paciente.....	35
2.4.1.2 Consejería en Planificación Familiar .....	35
2.4.2 Perjuicios de los prestadores de servicio de salud .....	36
2.4.3 Buenas prácticas en la aplicación del método anticonceptivo .....	37
2.4.4 Participación del usuario en la elección del método .....	37
2.4.5 Acceso al servicio de salud .....	38
<b>III. VALORAR LA SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN RELACIÓN A LA COMUNICACIÓN, EDUCACIÓN Y CONFIANZA BRINDADA A LOS USUARIOS EN EL PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR .....</b>	<b>39</b>
3.1 Definición de satisfacción. ....	39
3.2 Relación enfermero paciente.....	40
3.2.1 Definición enfermero.....	41
3.3 Ética profesional .....	41
3.3.1 Educación enfermero paciente.....	42
3.4 Características de la atención .....	42
3.5 Comunicación de los servicios de salud .....	43
3.5.1 Definición de comunicación.....	44
3.5.2 Comunicación no verbal .....	44
3.5.3 Bases del proceso de comunicación verbal.....	45
3.5.4 Consejería .....	45
3.6 Principios generales para la selección del método anticonceptivo .....	48
<b>IV. SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA Y LIMPIEZA DEL CENTRO DE SALUD.....</b>	<b>49</b>

4.1 Conforme el Plan Nacional de Aspectos institucionales y legales de los servicios de salud .....	49
4.2 Condiciones físicas e higiénicas del centro de salud. ....	50
4.2.1 Condiciones de infraestructura del centro de salud.....	51
VIII. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	52
IX. CONCLUSIONES .....	82
X. RECOMENDACIONES .....	83
XI. BIBLIOGRAFÍA .....	84
ANEXOS .....	88

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y su calidad ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Aunque es cierto que existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es importante la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud.

La sub línea de investigación es Salud del individuo y las etapas de la vida puesto que la satisfacción de los usuarios en el programa de planificación familiar constituye una parte importante en el desarrollo de la etapa fértil y reproductiva de la mujer, esta línea va desde la gestación hasta la muerte del individuo. El objetivo del análisis de la satisfacción, es facilitar información a los profesionales, gestores y administradores de los sistemas sanitarios sobre aquellos aspectos percibido por la población, con este estudio se pretende conocer la problemática en servicio en salud así mismo los resultados de este estudio serán utilizados para contribuir a la institución al directivo del servicio en salud donde se realizó dicho estudio.

La satisfacción del paciente con los servicios de salud se ha convertido en una medida importante del éxito clínico, ya que la perspectiva de los consumidores atrae la atención de un número creciente de estudios y desempeña un papel cada vez más destacado en muchos campos diferentes. Es por esta razón que este estudio evaluó el nivel de satisfacción que tienen los usuarios sobre la atención en el programa de planificación familiar del Centro de Salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal- Managua II semestre 2022.

## **II. ANTECEDENTES**

La satisfacción del paciente con los servicios de salud se ha convertido en una medida importante en el éxito clínico, ya que la perspectiva de los consumidores atrae la atención de un número creciente de estudios y desempeña un papel cada vez más destacado en muchos campos diferentes. En el ámbito de la salud, los estudios de satisfacción del paciente se han utilizado para identificar formas de mejorar la salud, reducir costos e implementar reformas. (Vasquez, 2018)

### **Antecedentes internacionales**

En el año 2017, Perú, Zamora a través de su estudio de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención, tipo descriptivo de corte transversal encontró como resultados que el grado fue de 70,92%, el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos en la atención en la consulta externa fue de 87,55% y el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura del servicio fue de 64,66% utilizando para ello el cuestionario de SERVQUAL modificado, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico del Ministerio de Salud.

En 1,982, no se tenía claro la satisfacción del usuario ni como política ni como visión. La calidad de los servicios estaba dirigida a extender la red de servicios, aumentar el personal médico y auxiliar de salud, medicamento, infraestructura y docencia e investigación. En ese momento la meta era llevar salud a los lugares más alejados del territorio nacional pero no existían estudios de opinión del usuario sobre los servicios de salud que ofertaba el Ministerio de Salud.

Sáenz Luis de la policía Nacional en Perú, en el Hospital Nacional, septiembre 2017 a Febrero 2020, efectuó un estudio de Satisfacción de los usuarios a través de expectativas y percepciones de la atención médica usando SERVQUAL donde concluyó que los usuarios externos tenían mayores expectativas que percepciones demostrando los usuarios niveles de insatisfacción.

## **Antecedentes nacionales**

En el Hospital Alemán nicaragüense se realizó un Análisis cuantitativo, prospectivo de satisfacción de usuarios externos atendidos en los servicios de hospitalización en el período comprendido de Agosto - Octubre 2017, donde se encontró que el 86% de los usuarios externos del estudio se sintieron satisfecho con la atención brindada por el personal médico, el 77% con la atención brindada por enfermería y el grado de satisfacción del estudio fue del 67%. No se conocen otros estudios en los cuales se evalúe la calidad de los servicios brindados en el sistema hospitalario nicaragüense utilizando la metodología SERVQUAL, además no existen estudios anteriores acerca de la calidad de los servicios brindados en el Departamento de Consulta Externa del hospital Alemán Nicaragüense.

El Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, brinda su atención al personal militar, sus familiares y otros usuarios autorizados. Se presta asistencia de especialidades médicas y quirúrgicas, de diagnóstico y tratamiento en régimen de hospitalización, ambulatorio o en servicio de urgencias, también tiene convenio con otras instituciones para ofrecer sus servicios de salud a la población en general. Este estudio evaluó el grado de satisfacción que asumieron los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua Nicaragua en el periodo comprendido de Febrero- Marzo 2017

### III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según la OMS en el año 2017 Se refiere a la satisfacción como la complacencia del usuario en función de sus expectativas por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Basado en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

La buena calidad de los servicios de salud se refleja en la satisfacción de los usuarios lo cual se conoce a través de la medición de indicadores que evalúen el desempeño profesional, el trato digno es un indicador de calidad medible en enfermería como también un derecho institucional y humano apegado al respeto de los derechos generales de los usuarios. Según la ley general de salud de Nicaragua y al cumplimiento de código de ética de enfermería de la asociación nacional de enfermería en Nicaragua. Por lo que se plantea la siguiente pregunta.

¿Cuál es la satisfacción de las pacientes en relación a la atención en el programa de planificación familiar del centro de salud sonrisa de los niños del barrio Ayapal en el segundo semestre del año 2022?

Así mismo las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son las características socio demográficas de las pacientes en estudio?
2. ¿Cuál es la percepción con respecto a la accesibilidad y diversidad de métodos anticonceptivos de usuarias atendidas en el centro de salud?
3. ¿Cuál es la percepción de los usuarios con respecto a la atención del personal de enfermería en relación a la comunicación, educación y confianza brindada en el programa de planificación familiar?
4. ¿Cómo es la satisfacción de los usuarios con respecto a la infraestructura y limpieza del centro de salud sonrisa de los niños?

## IV. JUSTIFICACIÓN

Según la OPS (2017) La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.

Los servicios de salud prestados en el programa de planificación familiar son una pieza fundamental para la salud pública, permiten tomar decisiones pertinentes y adecuadas sobre la fertilidad de manera libre responsable e informada, así como apoyar los derechos sexuales y reproductivos de las personas, evitando los embarazos no deseados o infecciones de transmisión sexual.

El presente estudio de satisfacción sobre la calidad de atención que tienen los usuarios, permitirá realizar un análisis basado en los resultados, donde el Ministerio de Salud pueda establecer como una prioridad, la sistematización de este estudio tomando en cuenta que es una herramienta muy útil para mejorar la calidad de los mismos, tanto desde el punto de vista de su organización y funcionamiento, como un desarrollo integral, que contribuirá significativamente a mejorar la calidad de la oferta en función de los recursos existentes y las necesidades de los usuarios.

La Gerencia de la Calidad en las instituciones de salud es un componente importante en el proceso de la modernización del sector salud y el fortalecimiento institucional. Dirigido a las usuarias que pertenecen al programa de planificación familiar debido que es de suma importancia conocer la percepción y nivel de satisfacción de las mismas, para implementar acciones que mejoren su vida sexual y reproductiva, garantizando su motivación en la continuidad de los programas y de esta forma evitar el abandono y rechazo a los servicios que ofrece el Ministerio de Salud.

Por esto el presente estudio tiene como propósito obtener información sobre el nivel de satisfacción que tienen los pacientes del programa de planificación familiar del centro de salud sonrisa de los niños barrio Ayapal distrito III de Managua, para brindar información que pueda ser utilizada para el diseño y desarrollo de estrategias de intervenciones eficaces en el marco de la satisfacción en la calidad de la atención recibida.

## **V. OBJETIVO GENERAL**

Analizar el nivel de satisfacción de pacientes sobre la atención en el programa de planificación familiar del centro de salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal en el primer semestre del año 2022.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Describir las características sociodemográficas de la población en estudio.
2. Determinar la satisfacción con respecto a la accesibilidad y diversidad de métodos anticonceptivos en usuarios atendidos en el centro de salud Sonrisa de los niños.
3. Valorar la satisfacción con respecto a la atención del personal de enfermería en relación a la comunicación, educación y confianza brindada a los usuarios en el programa de planificación familiar.
4. Identificar la satisfacción con respecto a la infraestructura y limpieza del centro de salud.

## **VI. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **I. Tipo de estudio**

#### **Cuantitativo.**

Hernández y Mendoza, (2008), consideran que el proceso cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias o hipótesis (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población o fenómeno; por ejemplo, se quiere comprobar las prevalencias de una enfermedad o números de individuos la padecen en un periodo o zona geográficas. En términos generales esta ruta consiste en que el investigador plantea contexto concreto un problema de estudio acostado sobre el fenómeno de interés, aunque en evolución sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.

Según Hernández y Mendoza (2008) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos con base a la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer las pautas, de comportamientos y establecer teorías de manera secuencial se medirá, la satisfacción de las usuarias en este contexto, se realizará preguntas específicas. De acuerdo con esto el estudio es cuantitativo, de manera secuencial se midió la satisfacción de las usuarias, en este se realizó preguntas específicas de las cuales son expresados en datos numéricos, del fenómeno en estudio.

El estudio es cuantitativo porque permitió medir y analizar los datos de forma numérica conceptual y científica de los fenómenos o participantes en estudio, en la percepción de los usuarios en la atención del programa de planificación familiar, que fue de gran importancia, ya que aportó evidencias en relación a lo encontrado en la investigación, de acuerdo al tema en estudio se apoyó en métodos auxiliares de recolección de datos, como las encuestas, la escala de Likert, que permitió medir actitudes y conocer el grado de conformidad de los encuestados, se dirigió a recoger información medible utilizada para obtener datos sobretodo, reacciones, actitudes, comportamiento y conocimientos de una persona, y de esta manera, se pudo demostrar a través de estadísticas, el resultado final en cuanto a la calidad de atención percibida por los pacientes.

## **Según el alcance de los resultados nuestra investigación es no exploratoria descriptiva:**

Hernández, Fernández y Baptista (2017) “consideran que con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. La investigación tuvo como objetivo caracterizar y describir a la población estudiada, ya que la evaluación y satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario ofrece un mejoramiento del servicio de salud.

Conocer el nivel de satisfacción permitió mejorar falencias y reafirmar fortaleza a fin de desarrollar una mejor atención, según la demanda de los pacientes en los actos de la satisfacción en el programa de planificación familiar, donde se permitió especificar propiedades y características importantes del fenómeno que se analizó. Entre las propiedades y características del fenómeno en estudio, en cuanto a la percepción de los individuos que puede ser subjetiva, selectiva y temporal. La satisfacción en el concepto de calidad de salud, se debe enmarcar en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción, impacto final que tiene en la salud. (Ramos, 2020)

## **Según la ocurrencia del fenómeno.**

### **Prospectivo**

Dicha investigación es considerada según la ocurrencia del fenómeno es denominado como prospectivo a causa de la ocurrencia de los hechos, ya que se tomó en cuenta la satisfacción de las personas en estudio en tiempo real. Según Canales, Pineda y Alvarado “En relación con estos aspectos, los prospectivos se registra la información según van ocurriendo los fenómenos.” (79) Pág.

El estudio es prospectivo, ya que la recolección de información se realizó, mientras el fenómeno estaba ocurriendo en un grupo de individuos, en este caso son las participantes del programa de planificación familiar, que son semejantes en algunos aspectos, pero se diferencian por ciertas características, en el cual nos interesa conocer el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en el tiempo que se diseña y se comienza a realizar dicho estudio,

los datos se analizarán haciendo comparación de los resultados en particular transcurrido un determinado tiempo.

### **Según el registro de la información es de corte transversal:**

La presente investigación se consideró que es de corte transversal, Fernández Collado, C. (2014) afirma “Los diseños de investigación transversal recolectan datos en solo momento, en un momento, en un tiempo único su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento datos” (154) pág. Hernández (2017). Es por esa razón el estudio es transversal ya que se llevó a cabo en un solo momento en el periodo del segundo semestre del mes de Agosto a Diciembre del año 2022, para conocer el nivel de satisfacción de las personas en el programa de planificación familiar.

## **II. Área de estudio.**

### **● Macro-localización: 7 Sur municipio de Managua, Nicaragua.**

● **Micro-localización:** Barrio Ayapal, es una zona poblada que ha venido aumentando en los últimos años, actualmente su población es de 3,600 habitantes, es un área urbana que cuenta con servicios básicos, gran parte de sus calles son adoquinadas, sus pobladores se caracterizan por ser personas trabajadoras, donde la mayor fuente de ingreso es el comercio, donde ellos mismos han implementado diferentes estrategias para que su comercio sea sostenible. Es una comunidad que cuenta con un centro de salud, la mayoría de sus habitantes acuden al jefe de sector cuando hay inconvenientes.

El problema de esta comunidad está enfocado en el sector salud, ya que la mayoría de la población según la información recolectada no asiste a la unidad, sobre todo en los controles de planificación familiar, por las inconformidades en cuanto a la atención que brinda el centro de salud, es por ello que se eligió como área de estudio. Este se realizó en el Centro de salud “Sonrisa de los niños”, ubicado en el barrio Ayapal distrito III del departamento de Managua. Es un centro de salud pequeño que lo integran médicos y enfermeras, cuenta con una farmacia, un consultorio médico, un consultorio de enfermería, y un consultorio ginecológico, no cuenta con laboratorio clínico, el centro de salud es financiado monetariamente por el gobierno, mide aproximadamente 250 metros cuadrados.

Las líneas de transporte, tienen rutas que pasan cerca del barrio Héroes y Mártires Ayapal, a una calle del centro de salud sonrisa de los niños, entre las cuales tenemos: 106, 110, 114, 120. Las paradas más cercanas del barrio son: donde fue el hospital Vélez Paiz está a 1,130m de distancia, 15 minutos caminando, las piedrecitas están a 1,494m de distancia, 20 minutos caminando, lo que resulta de fácil acceso para la población.

#### **a. Universo**

Estuvo constituido por un universo total de 99 usuarias pertenecientes del programa de planificación familiar del centro de salud sonrisa de los niños ubicado en el distrito III de Managua, barrio Ayapal.

#### **b. Unidad de análisis**

Pacientes que acuden al programa de planificación familiar.

#### **c. Criterios de Selección**

##### **Criterios de Inclusión**

- Mujeres sexualmente activas que acuden al programa de planificación familiar.
- Que sean mayores de 18 años cumplidos o más
- Que acepte participar en el estudio.
- Pacientes que sepan leer y escribir.

##### **Criterios de Exclusión**

- Que se encuentre bajo los efectos del alcohol, droga u otra sustancia.
- Pacientes con trastornos mentales.
- Usuarias con infertilidad menores de 18 años.
- Pacientes que no deseen participar en el estudio.

#### **d. Método de recolección de la información**

El método representa la estrategia concreta e integral de trabajo para el análisis de un problema o gestión coherente con la definición teórica del mismo y con los objetivos de la

investigación. (Canales, et al, 1994 pág 125), este método representa la estrategia concreta e integral del trabajo para el análisis del problema. Es la relación del investigador y el consultado para la recolección de información, en la investigación la información se recolectará en el periodo Noviembre – Diciembre 2022.

La información se recolectó a través de encuestas directas a personas que forman parte del programa de planificación familiar en el Centro de Salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal distrito III de Managua, que permitió el proceso de recopilación y medición de información sobre las variables establecidas de una manera sistemática, que permitió obtener respuestas relevantes en la evaluación de los resultados, aplicando seis encuestas por día, cuatro veces por semana, 6 semanas, correspondiente al total de la muestra en un periodo de mes y medio.

#### **e. Técnica de recolección de información**

Para la recolección de datos del presente estudio se utilizó la encuesta como técnica de investigación para obtener la información.

La encuesta se define como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a la población en estudio sobre los datos que se desea obtener y posteriormente “reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”, la particularidad de la encuesta es que realiza a todos entrevistados las mismas preguntas, en el mismo orden, y en una situación social similar. La realización de las mismas preguntas a todas las administraciones implica un mayor control sobre lo que se desea conocer. (Rada, 2018)

Finalmente, se decidió utilizar la encuesta ya que con esta se trata de obtener, de manera sistemática y ordenada, información sobre las variables que intervienen en el estudio y esto sobre la población y muestra determinada permitiendo analizar datos objetivos y subjetivos por medio de la utilización de preguntas.

#### **f. Instrumento de recolección de información.**

Se utilizó la encuesta, porque permiten encontrar las causas de los problemas y aclararlos, así mismo abren vías de comunicación imparciales entre participantes y encuestador.

Las encuestas de satisfacción en el sector salud, no sólo ayudan a una determinada unidad de salud a entender a sus usuarios, sino también para descubrir cambios positivos que se pueden implementar con el fin de mejorar los servicios, y garantizar la fidelización de sus pacientes y en último término aumentar los beneficios.

El instrumento que se utilizó fue una encuesta impresa que constó de 35 preguntas o afirmaciones estructuradas en 4 partes donde se indica que marque con una X la opción en la que más se identifiquen acorde a su nivel de satisfacción ya sean:

- 1) Aspectos sociodemográficos.
- 2) Percepción con respecto a la accesibilidad y diversidad que influyen al uso del método anticonceptivo.
- 3) Satisfacción con respecto a la atención del personal de salud.
- 4) Satisfacción con respecto a la infraestructura y limpieza del centro de salud.

## **g. Validación de instrumento**

### **Prueba de Jueces**

Este fue un estudio cuantitativo enfocado a obtener la validez de contenido y confiabilidad de un instrumento que se basa en una encuesta estructurada, la cual fue validada por un panel de expertos a través de la calificación de indicadores de criterios cualitativos y cuantitativos donde la prueba de validez en cuanto a suficiencia, coherencia, claridad y relevancia se obtuvo una puntuación de 31-40 puntos siendo este muy bueno, lo que indica que existe concordancia entre el instrumento y la problemática en estudio. Lo anterior, garantiza que los instrumentos empleados en investigaciones con enfoque cuantitativo cuenten con validez, de tal forma, que la información obtenida, realmente, sea veraz y coherente con lo medido.

## **h. Procesamiento de la información**

La información se procesó a través del programa SPSS, Microsoft Word y Excel mediante la recolección de diversos datos, para luego transformarlos en información que fue funcional para el estudio, donde se especificaron los valores medibles haciendo uso de la escala Likert, permitiendo determinar así el nivel de satisfacción de las usuarias pertenecientes al programa de planificación familiar, así mismo poder darle salida a la problemática existente.

## **i. Consideraciones éticas**

Se realizó una visita con anticipación al Centro de Salud Sonrisa de los niños para solicitar a los directores o administradores la autorización para realizar las encuestas.

Se utilizó una hoja de consentimiento informado que fué firmado por los participantes después de haber leído su contenido y que expresan estar de acuerdo con participar. La información recolectada fue de carácter confidencial y usada sólo para los propósitos del estudio.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Sub Variables	Indicadores	Valor	Criterios
<b>1. Características sociodemográficas</b>	Demografía	Edad	De 18 años a más.	Edad o años cumplidos de la persona
		Lugar de nacimiento	Urbana Rural	Departamento en el que nació el participante
	Sociales	Estado civil	Casado(a)  Viudo (a)  Soltero (a)  Divorciado (a)  Unión de hecho estable  ¿Cuántos hijos tienen?	Situación legal determinada por las leyes
		Escolaridad	Ninguno Preescolar Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Técnico Universidad Completa Universidad Incompleta Otro	Último nivel académico aprobado

<b>Variables</b>	<b>Sub Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Valor</b>	<b>Criterios</b>
		Ocupación	Tipo de ocupación: Ama de casa Estudiante Empresario Otros	Ocupación que tienen los participantes en estudio
		Nivel económico	¿Actualmente se encuentra trabajando? Si No	Basada en sus ingresos, educación y empleo
			Ingresos económicos mensuales: < C\$3,000.00 De C\$3,001.00 a C\$5,000.00 De C\$5,001.00 a 10,000.00 >C\$10,001.00	
		Creencias Religiosas	Católico Evangélico Mormona Otras	Ideas consideradas verdaderas por quienes profesan una determinada religión
<b>2. Satisfacción con respecto a la accesibilidad y diversidad de métodos anticonceptivos</b>	Accesibilidad del método	¿Qué tan satisfecho se siente con la accesibilidad de los métodos anticonceptivos que brinda la Unidad de Salud?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	Personal de salud que atiende a los participantes en estudio

Variables	Sub Variables	Indicadores	Valor	Criterios
		¿Qué tan satisfecho se siente con el método anticonceptivo que está usando?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	Acceso a métodos anticonceptivos más adecuado según sus necesidades y su estilo de vida Que no cause ningún daño colateral para su salud.
	Diversidad de métodos anticonceptivos	¿Se considera usted satisfecho con la diversidad de métodos anticonceptivos que la unidad de salud ofrece?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	Consideraciones de las participantes sobre los servicios de salud que se les brinda en el centro de salud en relación a una clínica privada
	Buenas prácticas en la aplicación de métodos anticonceptivos	¿El personal que le atendió le explicó sobre el método anticonceptivo que usara?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
<b>3. Satisfacción con respecto a la atención del personal de enfermería en relación a la comunicación, educación y confianza brindada a los usuarios en el programa de planificación familiar.</b>	Comunicación	¿Qué tan satisfecho se siente en relación a la comunicación que brinda el personal de enfermería?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	Todos los factores asociados al proceso salud- enfermedad
		¿Qué tan satisfecho se siente en relación a la comunicación que brinda el personal de enfermería?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	Variables sociodemográficas asociadas con las actitudes entorno a salud y la enfermedad

<b>Variables</b>	<b>Sub Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Valor</b>	<b>Criterios</b>
		¿Se siente satisfecho/a con la forma en que le explicaron sobre su problema de salud o consulta, considerando que debe usarse un lenguaje fácil de entender para usted?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
		¿Qué tan satisfecho se siente con el trato brindado por parte del personal médico?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
		¿Qué tan satisfecho se siente con el trato brindado por parte del personal de enfermería?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
		¿Qué tan satisfecho se siente con el trato brindado por parte del personal de enfermería?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
		¿Qué tan satisfecho se siente con el horario de atención de la Unidad de Salud?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	

<b>Variables</b>	<b>Sub Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Valor</b>	<b>Criterios</b>
	Confianza	¿Se siente satisfecha con la discreción y confidencialidad del personal de salud que la atendió?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
		¿Qué tan satisfecho se encuentra con la confianza que le brinda el personal de enfermería para expresar sus problemas e inquietudes?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
		¿Cuál es su nivel de satisfacción con relación al servicio recibido en la unidad de salud donde acudió?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
		¿Durante la consulta que tan satisfecho se sintió con la privacidad brindada por parte del personal de enfermería?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
	Educación	¿Qué tan satisfecho esta con la educación que le brinda el personal de enfermería?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	

Variables	Sub Variables	Indicadores	Valor	Criterios
		¿Considera que está satisfecho con el profesionalismo del personal de enfermería?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
		¿Considera que está satisfecho con el profesionalismo del personal médico?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
		¿Qué tan satisfecho se siente con el asesoramiento brindado por el personal de enfermería en la elección de métodos anticonceptivos más adecuado según sus necesidades y estilos de vida?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
		Opiniones y sugerencias de la atención recibida.	Respuesta Libre	
<b>Satisfacción con respecto a la infraestructura y limpieza del centro de salud</b>	Infraestructura	¿Está satisfecho con las condiciones físicas de la Unidad de Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	

<b>Variables</b>	<b>Sub Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Valor</b>	<b>Criterios</b>
		¿Se encuentra usted satisfecho con el equipamiento de la Unidad de Salud Sonrisa de los niños?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
	Limpieza	¿Qué tan satisfecho se encuentra con las condiciones higiénicas de la Unidad de Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	Todos los factores que están asociados con la higiene de la unidad de salud.
		¿Está usted satisfecho con la higiene del entorno de la Unidad de Salud Sonrisa de los niños?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
		¿La limpieza de los servicios higiénicos cumplen con sus expectativas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente Satisfecho</li> <li>• Muy Satisfecho</li> <li>• Moderadamente Satisfecho</li> <li>• Poco Satisfecho</li> <li>• No satisfecho</li> </ul>	
		¿Qué aspecto de la unidad de salud considera que se debe mejorar?	Respuesta libre.	Los aspectos sobre opiniones y sugerencias de los usuarios.

## VII. MARCO TEÓRICO

### I. Características sociodemográficas.

Son el conjunto de características biológicas, socioeconómico culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquellas que puedan ser medibles. Modalidad en los diversos medios donde se desenvuelva el sujeto. (Cortez, 2021)

#### 1.2 Influencia de la edad en usuarios con respecto a la percepción en la calidad de atención.

La edad puede comportarse como un factor determinante en la atención, tanto las edades avanzadas como las cortas edades, que pueden comportarse como un factor determinante en ciertas condiciones como: en la atención de salud desde la perspectiva de los usuarios y los factores que relacionan con la utilización de los servicios. La calidad de atención en salud es un derecho ciudadano, donde el eje central es la satisfacción de los usuarios y está considerada como un elemento de diferenciador en el proceso de atención en la expectativa de los usuarios en los servicios de salud. (Cabinilla, 2018)

La edad no es una limitación para usar un método anticonceptivo, pues no hay razones biológicas que sustenten que una joven corra un riesgo mayor que una mujer de más edad, si tanto una como otra no buscan métodos más adecuados. Las mujeres en edad fértil presentan una serie de características que definen no solo su salud y bienestar, sino que también se convierten en factores positivos o negativos predictores de la salud de las futuras generaciones. De ahí la relevancia del estudio de las condiciones en las cuales transcurre la vida de las mujeres durante la etapa biológica de fertilidad en la cual, potencialmente podrían convertirse en madres. (Cortez, 2021)

En base a dos guías de práctica clínica, a las mujeres en edad fértil que consulten para planificación familiar se les debe ofrecer las posibilidades de los distintos métodos; sin que la edad, por sí sola, constituya un criterio para excluir alguno de los métodos.

#### 1.3 Procedencia como un factor determinante en la satisfacción de los usuarios.

La satisfacción del usuario es de importancia fundamental como una medida de calidad del cuidado porque brinda información sobre el éxito del proveedor, en alcanzar a ellos valores y expectativas sobre los cuales la última autoridad es el paciente. El sentido de satisfacción como medida de calidad se fundamenta en lo que se supone ocurre cuando se expresa satisfacción o

insatisfacción en este contexto el fenómeno de la calidad, también entendido como previo y condicionalmente la variable dependiente conformada por las expresiones de satisfacciones mayor o menor aproximación de los atributos de los usuarios como son sus valores o expectativas. (Lic. Freddy Valencia Salazar, 2018)

En muchas comunidades, se realizan esfuerzos para limitar la educación en planificación familiar y restringir la variedad, y disponibilidad de métodos anticonceptivos para evitar su acceso a las mujeres y los jóvenes. En algunos lugares este derecho no se practica simplemente por la falta de información y servicios de planificación familiar.

El porcentaje de mujeres en edad fértil (15 a 49 años) residentes de lugares rurales aumentó de 2014 a 2018, al pasar de 21.1 a 22.0 por ciento, mientras que las mujeres que habitan en lugares urbanos representan el 78.0 por ciento en el mismo periodo. Las uniones conyugales se llevan a cabo en mayor medida entre las residentes de zonas rurales; no obstante, entre 2020, 2021 no se observaron cambios en el porcentaje que se mantuvo en 65.4, mientras que en zonas urbanas disminuyó ligeramente de 55.9 a 55.2 por ciento. (Cortez, 2021)

Actualmente el uso de métodos anticonceptivos en Mujeres en Edad Fértil Unidas (MEFU) residentes de áreas rurales es de 67.9 por ciento, en tanto que en zonas urbanas es de 74.8 por ciento. En 2017, la prevalencia de uso de métodos anticonceptivos modernos entre las MEFU residentes de zonas rurales y urbanas se estimó en 63.5 y 69.8 por ciento, respectivamente, mientras que en 2021 las mujeres que habitan en zonas rurales aumentaron el uso de métodos modernos en 1.7% puntos porcentuales, y en zonas urbanas incrementó 1.5%. en Nicaragua el uso de métodos anticonceptivos es del 59.8% en el área urbana y un incremento del 40% en zona rural.

#### **1.4 Estado civil.**

Estado civil es una situación personal en la que se encuentran las personas en un determinado momento de su vida. Las circunstancias personales que determinan el estado civil pueden ser la edad, la filiación o si es soltero o casado. El estado civil determina la situación jurídica de la persona otorgándole dependiendo de sus circunstancias determinadas facultades. (Cortez, 2021)

La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. El área de gestión de calidad vista a través de uno de sus componentes como es la satisfacción del usuario es eje para

una buena atención, más aún cuando tocamos la estrategia de salud sexual y reproductiva, la planificación familiar la cual nos exige respuestas a muchas necesidades insatisfechas.

### **1.5 Escolaridad y satisfacción.**

La escolaridad corresponde a los años de educación formal del paciente, se refiere al máximo grado de estudios aprobado por las personas en cualquier nivel del Sistema Educativo Nacional o su equivalente en el caso de estudios en el extranjero. (Calderón, 2018)

La literatura refiere que los pacientes con menos grados de educación expresan niveles más altos de satisfacción con la atención, lo cual, se relaciona con desconocimiento de sus derechos, expectativas bajas hacia la atención de sus necesidades e inseguridad para reportar insatisfacción. En otras palabras, mayores niveles de educación favorecen el acceso a más y mejor información para evaluar adecuadamente su satisfacción en relación con la atención recibida. La satisfacción del paciente está muy relacionada con el nivel de expectativas del mismo con respecto al servicio que aspira a recibir, lo que a su vez se relaciona con la representación previa que tiene la calidad de los servicios y de sus derechos con respecto al uso de éstos. (Seclén PJ, Darras C., 2018)

### **1.6 Ocupación y satisfacción.**

El cargo u ocupación es el conjunto de tareas laborales determinadas por el desarrollo de la técnica, la tecnología y la división del trabajo. comprende la función laboral del trabajador y los límites de su competencia. La ocupación está compuesta por: actividades de la vida diaria básicas e instrumentales, educación, trabajo, juego, tiempo libre y participación social.

Nicaragua muestra progresos importantes en la salud reproductiva los resultados de escolaridad, tipo de ocupación, acceso a seguridad social, nivel de pobreza que viven las mujeres que fueron madres a temprana edad demuestra la importancia de la planificación familiar. Lo que constituye un desafío para el desarrollo integral avanzar en los planes nacionales y logro de la ODS. (ODS, 2019)

En el primer trimestre del año 2021 la tasa global la tasa global de participación laboral se ubicó en 69.5%, observándose una reducción de 1.4% a lo registrado en el mismo periodo del año 2020 según los resultados de ECH. En el área urbana el índice de tasa laboral fue de 67.0% con un 68% en el primer trimestre del año 2020. Este comportamiento es el resultado de la participación urbana

de Managua (65.4%) como en el resto urbano del país (68.6%). En la zona rural la tasa de participación fue mayor y se ubicó en el (72.5%) y un (72.8%) en el primer trimestre del año 2020.

### **1.7 Nivel económico y satisfacción.**

En cuanto a la satisfacción del usuario la economía juega un papel importante para satisfacer una cantidad infinita de necesidades o demandas a través de un conjunto infinito que se le ofrece al usuario. La economía consiste en satisfacer las necesidades humanas a través de bienes y servicios, especular no es ninguna necesidad humana, comprar con dinero que se paga por bienes o servicios es uno de los grandes dilemas de la economía en Nicaragua. (Reyes, 2021)

Los factores de los contextos socioeconómicos sanitarios que influyen sobre la satisfacción son las mayores tasas de población sin estudios, en la cual la percepción de excelencia es menos en la población, la insatisfacción es más prevalente. A si mimoso la proporción de personas insatisfechas es menor cuando el gasto en servicios sanitarios es muy elevado, además la prevalencia de satisfacción describe una línea positiva en la en la magnitud del sector servicio. (Munguia, 2020)

Nicaragua tiene acceso al servicio de salud gratuita, se brinda atención por el personal de salud y medicinas totalmente gratis a la población en general, sin embargo, hay condiciones por las que el paciente debe de hacer gastos por su propia cuenta, debido a que ciertos medicamentos de los cuales el servicio que brinda salud no cuenta y su costo puede ser muy elevado para la economía del usuario. (MINSAL, 2019)

La planificación de la familia es un derecho humano, por consiguiente, debe estar al alcance de todos quienes deseen ejercerlo. Sin embargo, la realidad es que este derecho no está al alcance de todos, especialmente de aquellos que viven en condiciones vulnerables. Obstáculos tales como la calidad y disponibilidad de los suministros y servicios, unidos a las limitaciones de carácter socioeconómico son parte de una problemática persistente que tenemos que superar con urgencia. (MINSAL, 2019)

### **1.8 Creencias religiosas.**

Algo que dejan patente los datos, sean las mujeres católicas, musulmanas o sin creencias religiosas, es que el nivel educativo es fundamental en la planificación familiar y la salud sexual y reproductiva. A más años de educación, mayor frecuencia de uso de anticonceptivos. Sólo el 66% de las mujeres que no han acabado la educación primaria se protege con anticonceptivos. Son un

10% menos que las que han acabado la primaria. Y casi un 16% menos que las que concluyeron la secundaria. (Solorzano, 2017)

Focalizamos, por un lado, sobre cómo influyen las creencias religiosas a través de la práctica médica de los profesionales de la salud, sobre la sexualidad y cuerpos de las mujeres de diferentes comunidades indígenas; por otro lado, cómo también los saberes ancestrales de las comunidades étnicas atraviesan las decisiones sobre cuidado de la salud, reproducción y sexualidad de las mujeres.

## **II. Determinar la satisfacción con respecto a la accesibilidad y diversidad de métodos anticonceptivos en usuarios atendidos en el centro de Salud Sonrisa de los niños.**

### **2.1 Definición de accesibilidad.**

La accesibilidad es una característica de los recursos de atención a la salud. En efecto, en el modelo de Donabedian en el año 2017 en su investigación en *Salud Pública de México* expresa que la accesibilidad constituye un "factor mediador" entre la capacidad de producir servicios y la producción o el consumo reales de dichos servicios. Se considera la accesibilidad como algo adicional a la mera presencia o disponibilidad del recurso en un cierto lugar y en un momento dado. Comprende las características del recurso que facilitan o dificultan el uso por parte de los clientes potenciales.

Según la OMS la accesibilidad posibilita al usuario para utilizar los servicios de salud, oportunidad que tienen los pacientes de obtener los servicios que requieren sin que este represente un riesgo para su salud. El acceso universal a la salud, implica que todas las personas y comunidades tengan acceso sin discriminación alguna, a servicios integrales en salud adecuados, oportunos y de calidad de acuerdo a las necesidades de cada individuo.

El programa nacional de planificación familiar como normativa del servicio de salud tiene por objetivo promover servicios de promoción, prevención y rehabilitación de la salud reproductiva, así como también debe asegurar el acceso a una amplia y adecuada información sobre los métodos de planificación familiar.

La OMS 2019, promueve la anticoncepción por medio de directrices basadas en pruebas científicas sobre seguridad y prestación de servicios relativos a los métodos anticonceptivos, además que vela por el respeto de los derechos humanos en el contexto de programas relativos a la anticoncepción.

El programa de planificación familiar brinda el acceso a los diferentes métodos anticonceptivos, Para ejercer el derecho a disfrutar de una sexualidad plena y placentera, evitar las infecciones de transmisión sexual, y decidir si tener hijos o no, cuándo y con quién, es fundamental tener acceso de elegir libremente el método anticonceptivo que se quiere utilizar. Garantizar un cierto nivel de satisfacción en la salud sexual y reproductiva de los usuarios, se considera más allá de la accesibilidad de los métodos anticonceptivos, dado que es importante diversos aspectos como la evaluación de la calidad de los prestadores de servicios, puesto que la satisfacción de los usuarios expresa el valor subjetivo de la atención que recibida.

## **2.2 Definición de diversidad.**

El término diversidad es de origen latín *diversitas*, se refiere a la diferencia o a la distinción entre personas, animales o cosas, a la variedad, a la infinidad o a la abundancia de cosas diferentes, a la semejanza, a la disparidad o a la multiplicidad. Se alude a todo aquello que marca una diferencia dentro de un grupo, bien sean características físicas, organizacionales, psicológicas o conductuales. (Monckler, 2017)

La industria farmacéutica ha creado diversidad de métodos para que las parejas puedan decidir libre y responsablemente la cantidad de hijos. Un anticonceptivo (anticoncepción) es cualquier método, medicamento o dispositivo que se usa para prevenir el embarazo. Las mujeres pueden elegir entre muchos tipos diferentes de anticonceptivos, actualmente el ministerio de salud en el programa de planificación familiar brinda variedad de métodos anticonceptivos, ayudando a las mujeres tener el control de la natalidad.

Su uso se generalizo a mitad del siglo XX como estrategia de planificación familiar, ya que rompe la asociación entre la relación sexual y la concepción. Existen varios tipos de anticonceptivos los cuales se pueden clasificar en función a su composición y mecanismo de acción. La planificación familiar está definida como la posibilidad de un individuo o familia de determinar el tamaño la estructura de su descendencia implicando importantes beneficios para salud reproductiva permitiendo la elección del método anticonceptivo para cada situación. (Alker, 2021)

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a complementar las expectativas de cada uno. La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.

La complejidad del proceso de satisfacción implica el conocimiento de, al menos, cuatro eslabones fundamentales: La variable intrasubjetiva del usuario, la variable intersubjetiva del proveedor, el proceso de interrelación que se produce entre ambos, las condiciones institucionales.

### **2.2.1 Tipos de métodos anticonceptivos que provee el centro de salud.**

El método anticonceptivo más apropiado depende de la salud general de la persona, su edad, el número de pareja sexuales, el deseo de tener o no hijos en el futuro y los antecedentes tanto personales como familiares. La satisfacción de los usuarios en la salud sexual y reproductiva, requiere un enfoque positivo y respetuoso de la sexualidad y los derechos sexuales de cada individuo, características actitudinales de los prestadores de servicios son vitales para el logro de la satisfacción y la adhesión de al servicio de asesoría en salud sexual y reproductiva. (Portocarrero, 2020)

#### **2.2.1.1 Mecánicos Dispositivo intrauterino (DIU).**

Definición: El dispositivo intrauterino (DIU) es un método anticonceptivo reversible, seguro y efectivo, hechos de metal y plástico que introducidos en la cavidad uterina impiden el embarazo mediante una combinación de mecanismos.

Duración y Efectividad anticonceptiva Este método brinda del 97% al 98% de protección anticonceptiva. La T de cobre es altamente efectiva por un mínimo de 10 años. La tasa de fallo es de 1 en 125 a 170 mujeres en el primer año de uso. Al momento de colocación, debe ser según las normas y Protocolo de Planificación Familiar para la seguridad del paciente.

### **2.2.1.2 Métodos Hormonales.**

**Orales:** Lofemenal (tableta). Los anticonceptivos hormonales orales o pastillas anticonceptivas, son un método seguro y efectivo para evitar temporalmente el embarazo, contienen pequeñas cantidades de hormonas femeninas parecidas a las que produce el organismo de la mujer. Antes de comenzar a utilizar este tipo de método, es importante aclararles a las pacientes su uso correcto debe proporcionarse consejería en la planificación familiar.. (Wong Blandon, Dra. Cols)

En caso de olvido de tomar tres tabletas consecutivas (píldora activa, días 1-21). El método ya no es efectivo, se debe suspender la toma de las restantes tabletas utilizar un método de barrera durante el resto del ciclo y reiniciar la toma en el siguiente ciclo menstrual. En caso de ser repetitivo el olvido orientar para cambio de método. Informar a la usuaria sobre la posibilidad de manchado al olvidar de tomar la tableta, esto no es síntoma de peligro. (Wong Blandon, Dra. Cols)

### **2.2.1.3 Hormonales inyectables intramusculares sólo con progestágenos de depósito trimestrales.**

#### **Definición.**

Este anticonceptivo inyectable contiene una sustancia esteroidea de progestágenos sola, que, administrada por vía intramuscular, evita el embarazo durante tres o dos meses, con gran efectividad, de depósito, son reversibles y de uso privado. (Smitch, 2019)

### **2.2.1.4 Inyectables trimestrales o bimestrales.**

Hay dos presentaciones de hormonales inyectables que se usan como anticonceptivos: la de aplicación mensual y la trimestral. La mensual contiene hormonales combinados (estrógeno y progesterona), mientras que la trimestral contiene sólo progestina.

Según criterios de elegibilidad de la OMS. Se puede usar en adolescentes, pero se debe individualizar cada caso por los riesgos de hipotrofia endometrial y sangrados anormales al tratamiento.

### **2.2.1.5 Métodos permanentes.**

#### **Oclusión tubárica bilateral (OTB).**

Métodos femeninos permanentes: Oclusión Tubárica Bilateral (OTB), esterilización quirúrgica voluntaria, corte y ligadura de las trompas de Falopio para interrumpir el paso de los espermatozoides en el ovario y evitar la concepción.

**Definición:** Es un método anticonceptivo, quirúrgico, para suprimir en forma permanente la capacidad reproductiva de la mujer, es un método muy eficaz, que consiste en la oclusión bilateral de las trompas de Falopio con el fin de evitar que el óvulo y el espermatozoide puedan unirse, impidiendo así la fecundación. (Pulina, 2021)

#### **Eficacia**

Bajo condiciones habituales de uso, este método brinda protección anticonceptiva mayor al 99%. La tasa de falla es muy baja, un embarazo por cada 200 mujeres operadas en el primer año de uso, la tasa acumulativa es de 0.9 embarazos por 100 mujeres a 10 años.

#### **Lineamientos generales y específicos para su prescripción**

Por ser de carácter permanente este método en particular requiere:

- Un proceso amplio de consejería previo a su realización.
- Autorización escrita del consentimiento informado de la usuaria (firma o huella digital) o de su representante legal quirúrgica voluntaria y Consentimiento informado de esterilización quirúrgica.”
- Efectuar Historia clínica, que comprenda examen físico, tomar la tensión arterial, realizar examen de mamas, examen pélvico y tomar muestras para citología cérvico-vaginal (Papanicolaou).
- Evaluación del riesgo quirúrgico y del riesgo anestésico.
- El procedimiento puede efectuarse en cualquier día del ciclo menstrual, cuando se esté razonablemente seguro de que no hay embarazo.
- El procedimiento puede hacerse como cirugía ambulatoria; como hospitalización de corta estancia en los casos de puerperio, en el post aborto y en intervalo ínter genésico.

- Es muy importante dar apoyo psicológico antes y después de la operación de esterilización, orientar a la usuaria hacia la búsqueda de ayuda en el Centro de Salud si cree tener algún problema o duda luego del alta.
- Explicar los cuidados posoperatorios y las señales de alarma ante posibles complicaciones.

### **¿Quiénes y dónde pueden practicar OTB?**

Deberá ser realizada por personal de salud (Médicos Gineco-Obstetras, Cirujanos y Médicos Generales avalados por la Universidad en donde se formaron) con experiencia en cirugía abdominal y pélvica, que han sido previamente capacitados y entrenados en la exploración del aparato genital femenino y en las técnicas quirúrgicas de oclusión tubarica bilateral o esterilización quirúrgica y en las técnicas de anestesia local y sedación y autorizados por el Responsable de la Unidad de Salud ofertante.

El procedimiento se debe realizar en Unidades de Salud acondicionadas y acreditadas con este propósito bajo las normas quirúrgicas y de esterilización establecidas. Duración de la protección anticonceptiva. Este método anticonceptivo es de acción permanente, la usuaria debe estar plenamente consciente de esta característica antes de la realización del procedimiento quirúrgico.

### **Ventajas**

- Eficacia inmediata y elevada.
- Es un método permanente.
- No interfiere con la lactancia.
- No interfiere con las relaciones sexuales.
- Es un procedimiento quirúrgico sencillo que generalmente se realiza con anestesia local y sedación.
- No tiene efectos secundarios a largo plazo.
- No produce cambios en la función sexual, no tiene efecto alguno sobre la producción de hormonas por parte de los ovarios. (Alvares, 2020)

### **2.2.1.6 Método de Barrera**

#### **Condón o preservativo.**

Definición: Es un método anticonceptivo temporal, conocido también como preservativo profiláctico, gomas o forros. Tiene la función de cubrir el pene erecto durante la relación sexual, recoge el semen y no permite que el esperma del hombre entre en contacto con la vagina y el cuello del útero de la mujer.

#### **Efectividad anticonceptiva.**

Bajo condiciones habituales de uso, este método brinda protección anticonceptiva del 70 al 90%, usado en forma correcta tiene una tasa de fallo de 14 embarazos por 100 mujeres en el primer año de uso, (una de cada 8 mujeres).

### **2.3 Factores socioculturales.**

las normas religiosas que pueden desalentar el uso de anticonceptivos y las condiciones económicas y políticas. La influencia social puede ejercer en personas que tienen poder sobre otras y las presiones que hacen que la gente se ajuste a las normas sociales. (Taco, 2017)

Por otra parte, los esposos o los familiares pueden prohibir la anticoncepción o es posible que las normas comunitarias amenacen con excluir de la sociedad a toda mujer que use el control de la natalidad. Otra presión social que limita el uso de la anticoncepción es la opinión de que las adolescentes no deben tener relaciones sexuales, además, las mujeres solteras que usan anticoncepción son vistas con inmoralidad y promiscuidad las conversaciones entre marido y mujer y el apoyo social influyen en el uso de anticoncepción más que el nivel de educación, el tipo de matrimonio o el número de hijos.

Para muchas mujeres, el uso de anticonceptivos sin la aprobación del esposo o el apoyo de la comunidad es una decisión difícil y peligrosa que puede hacer que sea excluida de la comunidad o que los esposos la hagan objeto de violencia, las abandonen o se divorcien de ellas. También algunas mujeres creen que la falta de aprobación por parte del esposo es porque desea tener el mayor número de hijos posible, creen que la Planificación Familiar va en contra de la religión o temen que la anticoncepción va hacer que la esposa se vuelva promiscua, se enferme o quede estéril. El tema de la planificación familiar mantiene dos bandos muy divididos, el de una iglesia católica que se resiste al control natal y el del resto de las iglesias que muestran una apertura en

este sentido. Y si hay que ser equitativos, debe reconocerse que aun dentro de la iglesia católica hay sacerdotes que aceptan la planificación muy por encima de los mandatos de Roma.

### **2.3.1 Mitos.**

Del griego *mitos* (“cuento”), un mito refiere a un relato de hechos maravillosos cuyos protagonistas son personajes sobrenaturales (dioses, monstruos) o extraordinarios (héroes). forman parte del sistema religioso de una cultura, que los considera como historias verdaderas. Tienen la meta de otorgar un respaldo narrativo a las creencias centrales de una comunidad. (Alvares, 2020)

Es importante señalar que los mitos no solo son el resultado de la cultura popular, también son creados o reforzados intencionalmente con el fin de sustentar determinadas posturas u opiniones. Hay pequeños grupos de la sociedad, especialmente vinculados a algunas religiones que consideran que las relaciones sexuales tienen que estar siempre orientadas a la reproducción y que deben darse únicamente dentro del matrimonio. En consecuencia, cualquier mecanismo que impida este mandato se asume como una ofensa o como algo que no debería ocurrir. Esto lleva a que pequeños sectores que asumen estos principios piensen que los métodos anticonceptivos atentan contra esta forma de mirar la vida y en función de ello desarrollan determinadas campañas que tergiversan la información basada en evidencias científicas. (Alvares, 2020)

Promover la maternidad como una necesidad biológica y sanitaria de las mujeres. Algunos todavía siguen viendo como único destino de la mujer tener hijos, y al estigma social que significa para muchas no tenerlos, se añaden conceptos erróneos referidos a que las mujeres necesitan tener hijos para completar su desarrollo e incluso garantizar su salud.

### **2.3.2 Tabú.**

Tabú es un término polinesio que significa “lo prohibido”. El concepto permite mencionar las conductas o acciones que están prohibidas o censuradas por un grupo humano debido a cuestiones culturales, sociales o religiosas. Los tabúes suelen instaurarse sobre aquello que se considera antinatural. Aquel que rompe un tabú comete una falta y es castigado, ya sea desde el aspecto legal (cuando la falta es un delito y supone una violación de la ley) o social (a través de la discriminación, la condena pública, etc.). La mayor parte de los tabúes surgen por la tradición cultural, aunque algunos también pueden desarrollarse a partir de los intereses políticos

dominantes. Un tabú, en definitiva, siempre representa una restricción al campo de acción de las personas (Blanco, 2017)

### **2.3.3 Creencias religiosas.**

Las creencias religiosas son ideas consideradas verdaderas por quienes profesan una determinada religión. Una religión comprende no solo las creencias religiosas, sino también la puesta en práctica de las mismas a través de ciertos actos especiales (ritos o rituales religiosos, a los que en sentido restringido a veces también se los denomina culto). Por medio de estas ideas, el practicante cree que puede comunicarse con una deidad. (LAHNSE, 2017)

Los mitos y creencias sobre planificación familiar pueden impedir que las mujeres busquen estos servicios. Muchas parejas en el mundo emplean rituales, métodos con hierbas y prácticas análogas para regular la fertilidad por razones culturales, económicas o personales. Si bien es cierto que muchas de estas creencias y prácticas son completamente ineficaces como anticonceptivos, y en algunos casos son incluso nocivas, algunos aspectos de estas creencias autóctonas pueden utilizarse para promover mejor la planificación familiar. (Blanco, 2017)

La planificación familiar es una acción prioritaria de la salud reproductiva, que asegura a hombres y mujeres la posibilidad de decidir de forma libre y responsable, el número de hijos que desee, así como cuando y con qué frecuencia tenerlo. Incluye al derecho a las personas de ser informadas a la elección libre de los métodos anticonceptivos disponibles. El profesional sanitario en la educación para la salud debe ayudar en la orientación dentro del proceso de planificación familiar.(Hernández, 2019)

### **2.3.4 Nivel socio económico.**

Los factores socio económicos son las experiencias sociales y económicas en las realidades que ayudan a moldear la personalidad, las actitudes, y las formas de vida. También pueden estar definidos por las religiones, los vecindarios los organismos de seguridad del país. (Juares, 2018)

### **2.3.5 Educación.**

Educación se entiende al proceso por el cual se transmite conocimientos, hábitos costumbres y los valores de una sociedad a la siguiente generación. Educación viene del latín *educere* que significa sacar, extraer, y educare que significa formar, instruir. Identificar las necesidades educativas en

salud sexual y reproductiva, que sienten y expresan los usuarios en el programa de planificación familiar, ayuda aumentar el grado de satisfacción con respecto a la información obtenida en la atención a las necesidades del método anticonceptivo según las condiciones y criterios de elegibilidad médica. (Hernández, 2019)

La planificación familiar es una acción prioritaria de la salud reproductiva, que asegura a hombres y mujeres la posibilidad de decidir de forma libre y responsable, el número de hijos que desee, así como cuando y con qué frecuencia tenerlo. Incluye al derecho a las personas de ser informadas a la elección libre de los métodos anticonceptivos disponibles. El profesional sanitario en la educación para la salud debe ayudar en la orientación dentro del proceso de planificación familiar.

#### **2.4 Aspectos que actúan en la capacidad de la población para acceder al sistema de salud.**

La salud pública abarca diversas actividades encaminadas a abordar las necesidades y los problemas colectivos en el ámbito de la salud y sus causas. Está no sólo busca garantizar los servicios y los bienes públicos esenciales para proteger la salud de las personas y de la comunidad y establecer criterios o parámetros que orientan el fortalecimiento y las reformas de los criterios de salud. (POS, 2020)

El rol del MINSA es “regular, coordinar, organizar, supervisar, y garantizar la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de manera equitativa, eficiente, eficaz, y con la calidad de las instituciones que son parte del sistema de salud, cubriendo a la sociedad civil para el beneficio de la población nacional”

Se espera que la atención al paciente en salud incluya elementos que protejan la salud, integridad y hasta la privacidad de los usuarios. Que el trato sea humano y sensible, acorde con la situación por la que muy probablemente estén atravesando quienes acuden a los servicios de salud.

Los pacientes en el sector salud quieren y desean eso también, el sector salud podría beneficiarse de una atención empática, logrando así una fidelización de los pacientes. Incluso, la característica de la empatía podría usarse como elementos para potenciar la identidad del personal de salud por la atención brindada.

##### **2.4.1 Atención por el personal de salud.**

La Atención al paciente ha ido cambiando en los últimos años. Y aunque usualmente creemos que estos cambios se limitan a sectores como la industria tecnológica y las telecomunicaciones, lo cierto

es que la atención al cliente en salud también se ha transformado. Los cambios son significativos y es bueno conocerlos para entender de las nuevas tendencias en el campo independientemente del sector en donde se estén brindando los servicios en salud.

#### **2.4.1.1 Empatía con el paciente.**

Cuando se atraviesa un problema médico, lo que más esperamos es que las personas empaticen con nosotros. Los pacientes en el sector salud quieren y desean eso también, el sector salud, también, el sector salud podría beneficiarse de una atención empática, logrando así una fidelización de los pacientes, Incluso, la característica.

#### **2.4.1.2 Consejería en Planificación Familiar.**

Representa una metodología específica de la comunicación interpersonal, cuyos fines son motivar la libre decisión de las personas respecto de su fecundidad y del cuidado de su salud reproductiva, constituye una actividad de primer orden en la producción de los servicios en salud.

El programa Nacional de planificación familiar como normativo del servicio de salud tiene por objetivo promover servicios de promoción prevención y rehabilitación de la salud reproductiva de las personas, para hacer posible el logro de las ideas reproductivas de cada individuo, así como también debe asegurar el acceso de la población a una amplia y adecuada información acerca de la importancia y significado de la salud reproductiva y de los métodos de planificación familiar.

La experiencia de los pacientes abarca todos los contactos e interacciones que sostiene una persona con el sistema de atención en salud al que acude para atenderse. Se incluye la atención de los planes de salud, el trato con el personal médico y administrativo de los centros de atención. Se espera que la atención al cliente en salud incluya elementos que protejan la salud, integridad y hasta la privacidad de los usuarios. Que el trato sea humano y sensible, acorde con la situación por la que muy probablemente estén atravesando quienes acuden a los servicios de salud.

El sector de la salud ha ido cambiando la forma en que atiende a los pacientes. De un enfoque distante e impersonal, se ha pasado a una aproximación más cercana y más preocupada por darle acompañamiento a las personas que acuden al centro de atención. Entre otras, podemos mencionar cambios como:

- Búsqueda de mayor eficiencia y mejores resultados.
- Pacientes más informados.

- Menor lista de espera para consultas.
- Comunicación con el paciente.
- Más transparencia en la relación entre los usuarios y el sistema de salud.
- Reserva de turnos y suministro de datos.
- Intercambio de información a través de medios digitales.

Cuando se atraviesa un problema médico, lo que más esperamos es que las personas empaticen con nosotros. Los pacientes en el sector salud quieren y desean eso también.

Tradicionalmente se pensaba que la relación entre médicos y pacientes debía ser distante. De allí que hubo épocas en que entre el 82 % y el 90% de los pacientes ni siquiera sabía el nombre de su médico.

#### **2.4.2 Perjuicios de los prestadores de servicio de salud.**

##### **Perjuicio que provenga de una lesión corporal.**

Para la corporación, esta definición tiene un ámbito de aplicación mayor al considerar que “el daño a la salud garantiza un resarcimiento más o menos equitativo y objetivo en relación con los efectos que produce un daño que afecta la integridad psicofísica de la persona, y de que se reparen los demás bienes, derechos o intereses jurídicos de la víctima directa o de los perjudicados que logren acreditar efectivamente que padecieron ese daño autónomo e independiente, sin que quede cobijado por la tipología antes delimitada. (Chávez, 2018)

Los retos más grandes que enfrenta el sistema de salud nicaragüense son la pobreza, la inequidad social y geográfica y la relacionada inequidad en salud, además de la falta de recursos públicos para lograr la cobertura universal en salud de manera equitativa y la implementación de la nueva normativa.

Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) provee servicios médicos a sus asegurados a través de Empresas de Servicios Médicos (Empresas Médicas Previsionales). Se financia vía primas y contribuciones determinadas por el mismo INSS. Estas se determinan de la combinación del 6.25% del salario mensual de los trabajadores y del 15% de la contribución del empleador. El 8.5% del total se destina a gastos de salud y el resto cubre seguro, pensión, etc. Solamente el 6.3% de la población contribuye al INSS. (Aproximadamente 400,000 personas que representa el 22% de la población económicamente activa. El asegurado cubre a su esposa e hijos menores de 12 años.

La asegurada cubre solamente a sus hijos menores de 12 años). El INSS cubre 872 condiciones, 331 medicinas, 197 cirugías, y 105 exámenes. El INSS contrata proveedores de la salud para poder ofrecer una canasta básica de atención médica que incluye medicina, exámenes de laboratorio y consultas, le paga a cada proveedor 243 Córdobas (US\$13.50) per cápita mensual. Hay 42 proveedores médicos contratados en toda Nicaragua de los cuales 23 están en Managua.

#### **2.4.3 Buenas prácticas en la aplicación del método anticonceptivo.**

La anticoncepción permite a la mujer evitar embarazos no planificados. Además de garantizarse el acceso a métodos anticonceptivos, es importante que la mujer disponga del método más adecuado según sus necesidades y su estilo de vida, de forma que se garantice su uso adecuado y su continuidad. De ahí la importancia del asesoramiento anticonceptivo, una práctica que debe ser una parte fundamental del cuidado de la mujer en edad fértil. (OMS, 2017)

#### **2.4.4 Participación del usuario en la elección del método.**

Los programas de salud reproductiva han centrado su atención en las mujeres y, por lo general, trabajan poco con los varones. El género no es solo un determinante de inequidad, sino que también proporciona explicaciones de los factores que influyen en la salud, en la enfermedad y en la muerte de las mujeres y de los hombres. (Bruns, 2018)

En cuanto al inicio de la vida sexual, los hombres son más precoces pues, en promedio, inician su vida sexual a los 16,8 años. Actualmente el uso de un método anticonceptivo por parte de los varones es de 54,2%; el 39,5% opta por los métodos modernos, mientras que el 14,5% por los métodos tradicionales.

El objetivo de las evaluaciones de la calidad es conocer la realidad para saber qué hacer para mejorarlas, es decir una evaluación que ayude a diseñar la participación del usuario, las intervenciones factibles y realista que conduzcan a elevar el nivel de calidad en la atención optimizando los recursos que se disponen, además que dicha participación conducirá a elevar la satisfacción de los usuarios con el servicio.

La elección de métodos anticonceptivos seguros y efectivos ha sido reconocida por el estado de Nicaragua mediante las consultas de planificación familiar el cual los usuarios pueden optar por el método de su preferencia siempre y cuando no cause ningún daño colateral para su salud. El

Ministerio de salud provee servicios públicos y aplicación de métodos anticonceptivos sin ningún costo para la población en general. (Flores, 2021)

#### **2.4.5 Acceso al servicio de salud.**

Aunque satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de intersubjetividades, el fin último de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes). Pero sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos, y esto hace más compleja aún la trama y las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia. (Palesquin, 2018)

Gobierno de Nicaragua adoptó un nuevo modelo de atención en salud llamado Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAFC). Los objetivos de este modelo son los siguientes:

- 1) Construir servicios de salud eficaces, efectivos y eficientes que generen una mejora equitativa de la situación de salud de la población.
- 2) Alcanzar mayores niveles de satisfacción de los usuarios y
- 3) Alcanzar mejoras en el nivel de protección financiera en salud.

El acceso al servicio en salud en Nicaragua tiene una cobertura universal de salud implican que todas las personas y las comunidades tengan acceso, sin discriminación alguna, a servicios integrales de salud, adecuados, oportunos, de calidad, determinados a nivel nacional, de acuerdo con las necesidades, así como a suministro de medicamentos sin discriminación alguna en ámbitos de cultura. (Vélez, 2017)

MINSA cubre a 61.2% de la población, el INSS a 16.5%, y el MIGOB y el MIDEF a 6%. Muchos beneficiarios del MINSA complementan los servicios ofrecidos por la institución con los del régimen voluntario. Según la Política Nacional de Salud 2008 (PNS), 35 a 40% de la población aún no tiene acceso a ningún servicio público, particularmente quienes habitan en la Región Autónoma Atlántico Norte, la Región Autónoma Atlántico Sur, Río San Juan, Jinotega y Matagalpa. La meta del MINSA es cubrir con el régimen no contributivo las necesidades curativas de 65% de la población y ofrecer a toda la población nicaragüense servicios de promoción de la salud y prevención de enfermedades. (MINSA, 2018)

### **III. Valorar la satisfacción con respecto a la atención del personal de enfermería en relación a la comunicación, educación y confianza brindada a los usuarios en el programa de planificación familiar.**

#### **3.1 Definición de satisfacción.**

Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio (Corea, 2018). Se puede dividir en tres grados:

**Satisfacción completa:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.

**Satisfacción intermedia:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.

**Insatisfacción:** Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.

Los grados de satisfacción se hallarán asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose valores a las respuestas que estos daban de acuerdo a la escala de Likert.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que incluye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción puede estar influenciada por:

- El hecho de que el usuario procure o no atención.
- El lugar al cual acude para recibir atención.
- El hecho a que esté dispuesto a pagar los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no las instrucciones del prestador de servicio.
- El hecho de que el usuario regrese o no al prestador de servicio.
- El hecho de que el usuario recomiende o no el servicio a los demás

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicio relativamente deficiente. La complejidad del proceso de satisfacción mostrado en la teoría de Douglas en su libro de la Satisfacción relacionada a la calidad del servicio en el año 2017, implica conocimiento de al menos cuatro eslabones fundamentales del mismo:

- 1) Las variables intrasubjetivas del cliente (paciente).
- 2) Las variables intrasubjetivas del prestador de los servicios de salud.
- 3) El proceso de interrelación que se produce entre ambas.
- 4) Las condiciones institucionales.

La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. El área de gestión de calidad vista a través de uno de sus componentes como es la satisfacción del usuario es eje para una buena atención, más aún cuando tocamos la estrategia de salud sexual y reproductiva - planificación familiar la cual nos exige respuestas a muchas necesidades insatisfechas. (Carranza, 2018)

### **3.2 Relación enfermero paciente.**

Uno de los puntos de contacto más decisivos para la mujer que acude a una consulta de planificación familiar es la primera persona que conoce en la visita inicial. Este es el momento en que la disposición y el comportamiento del personal de enfermería preparan un ambiente armónico para que la usuaria tenga la sensación de ser aceptada y comprendida y que alguien se preocupa de ella como individuo. La enfermera y el paciente se relacionan como seres humanos y este último deposita su confianza, su fe en aquél. Para ello cuenta con los conocimientos y el adiestramiento necesarios para ayudar a los pacientes, además de tener la capacidad de percibir, responder y apreciar la individualidad del paciente.

El modelo de relaciones entre seres humanos amplió las teorías de relación interpersonal de Peplau y Orlando en el año 2017, donde la diferencia fundamental se revela en cuanto a la relación humana terapéutica entre la enfermera y el paciente.

Las mujeres que acuden por primera vez a la consulta para recibir los servicios de planificación de la familia adquieren una nueva experiencia educativa. Algunas estarán bien preparadas y solo necesitarán que la enfermera las anime y tranquilice un poco. De todas maneras, no hay que dar por supuesta estas circunstancias y por eso se debe sondear siempre el caso. Otras mostrarán un gran desconocimiento de la situación y se sentirán incómodas o aprehensivas. Durante la primera entrevista la enfermera evalúa el conocimiento de la cliente y trata de determinar sus valores culturales, étnicos y religiosos, así como también su grado de motivación.

Durante el proceso asistencial se establece una relación enfermero-paciente fundamental. El profesional sanitario cuenta con la formación necesaria para ayudar al enfermo en su recuperación, así como a la hora de dar respuesta a posibles necesidades que puedan surgir. La comunicación efectiva representa una estrategia más en el cuidado: Una relación de respeto e informar al paciente de forma correcta y veraz redundará en una mayor calidad de la asistencia respecto a la planificación familiar. (Eduardo Reyes, Diego Hernández, 2017)

Las actitudes de la enfermera frente a la función de la mujer en la sociedad, su conocimiento y aceptación de su propia sexualidad y su familiaridad con las tradiciones sociales, culturales y religiosas del medio en que se desenvuelve y trabaja, constituyen la base de todas sus actividades y funciones en materia de planificación familiar toda enfermera deja la huella de su personalidad, creencias, experiencias y competencia en la tarea que desempeña.

### **3.2.1 Definición enfermero.**

Enfermería es el conjunto de estudios para la atención autónoma de cuidado de enfermos, heridos y personas con discapacidad, siguiendo pautas clínicas. La enfermería es la profesión del cuidado que enfatiza las relaciones humanas, la ayuda y el autocuidado mediante la promoción de la salud, la prevención de las enfermedades y el cuidado a aquellos que lo necesitan. La enfermería es una profesión fundamental para una salud pública de calidad, ya que ofrece al mismo tiempo un servicio autónomo y colaborativo. (Moncada, 2019)

### **3.3 Ética profesional.**

La ética profesional se define como un conjunto de normas y valores morales que los profesionales de un determinado sector deben respetar durante el ejercicio de su profesión. Se traduce en una serie de comportamientos y pautas de acentuación encaminadas a fomentar las buenas prácticas laborales y la armonía social. (Joshon, 2017)

En cuanto a la profesión de enfermería, entre los principios básicos de la ética profesional sanitaria está el respeto a la vida y a los derechos humanos, la conducta honesta durante el cuidado de las personas y la protección de su integridad ante cualquier problema de salud y bajo prácticas sanitarias libres de riesgos.

Entre los profesionales de la salud, la ética ha sido tradicionalmente asumida como un conjunto de exigencias institucionales hacia su conducta profesional, las cuales se manifiestan en la práctica,

como normas de comportamiento que gozan del reconocimiento generalizado. El no cumplimiento de los principios reconocidos por el Ministerio de Salud y aprobados por la política estatal, conllevan de manera inexorable a una pérdida de la calidad de los servicios.

La satisfacción en la asistencia de enfermarías es entendida como el resultado de la interacción entre la percepción y las expectativas del paciente constituidas por las vivencias, actitudes y creencias personales.

### **3.3.1 Educación enfermero paciente.**

La educación de los pacientes les permite participar más en su propio cuidado. También se alinea con la atención centrada en la familia y el paciente. Para que sea eficaz, es necesario que la educación al paciente sea algo más que instrucciones e información. Los educadores y el personal de enfermería necesitan ser capaces de evaluar las necesidades del paciente y comunicarse claramente. (Alejandro, 2019)

La enfermera en su papel de educadora no solo educa, sino que también es educada, es decir, ocurre una inversión de roles como consecuencia de la interacción entre ella y el paciente lo que le permite conocer de cerca las percepciones de este, aprendiendo de las actitudes del paciente y su familia, para reaccionar y desarrollar una conducta personal y un método que le permitan proporcionar un cuidado holístico basado en la educación para la salud.

La importancia del rol de educador en salud parte del grado de convicción que este ejerce en el paciente y la familia, aconsejando y orientando para que se obtengan competencias que los lleven a tomar las riendas de su salud y la de los suyos, lo cual los llevará a obtener una mejor calidad de vida con base en cambios ambientales y de comportamiento por formas de vida más saludables.

### **3.4 Características de la atención.**

Existen también tres requisitos que pueden hacer que los usuarios se sientan bien atendidos: comunicación cara a cara, existencia de personal competente que muestre a los usuarios su deseo de realizar un buen trabajo y el reconocimiento de que los promotores de salud pueden tener diferentes apreciaciones de las necesidades de los usuarios. (Mogollón, 2017)

Los distintos medios contraceptivos pretenden bloquear el proceso de la concepción. Estas acciones pueden tener lugar en distintos ámbitos de los mecanismos fisiológicos del ciclo menstrual de la

mujer y de la reproducción. Puede afirmarse que el contraceptivo “ideal” no se ha conseguido todavía si consideramos cuáles han de ser todas sus características.

- 1) Aceptabilidad universal para su utilización.
- 2) Inocuidad, máxima fiabilidad y eficacia.
- 3) Efecto protector contra las enfermedades de transmisión sexual.
- 4) Totalmente reversible.
- 5) Sin efectos secundarios desfavorables.
- 6) Coste asequible. La elección de cualquier método para evitar el embarazo es una decisión de la pareja una vez informada de las ventajas, inconvenientes y limitaciones que pueden surgir de cada uno de los métodos.

La utilización de los servicios de salud es una función de:

- 1) **La necesidad misma de atención**, donde se engloban todos los factores asociados al proceso salud - enfermedad y en este sentido la necesidad vista desde dos perspectivas:
  - a. La necesidad percibida por el paciente, en función de número de días de incapacidad o de la anti percepción del estado general de salud.
  - b. La necesidad evaluada por el personal de salud en función de sus conocimientos.
- 2) **Los factores predisponentes**: Incluye en esta división variables sociodemográficas asociadas con las actitudes entorno ha salud y la enfermedad, tales como composición familiar, edad, sexo, estado civil, clase social, ocupación etc.
- 3) **Los factores capacitantes**: Aquí engloban a todos los aspectos que tienen que ver con la condición socioeconómica dividiéndolos en:
  - a. Recursos familiares, ingreso, ahorro, seguro etc.
  - b. Recurso comunitario: Servicios disponibles, fuerza de trabajo en salud, etc.

### 3.5 Comunicación de los servicios de salud.

La calidad de la atención médica tiene como tema central la comunicación humana, si la comunicación entre el personal de salud y el usuario es deficiente, la posibilidad de conflictos es muy elevada. (Benid Birhanu, Youmin Siraneh, Blanca Gelana, Gabriela Tsega, 2019)

Dentro de los aspectos básicos en la comunicación verbal personal médico - enfermero y el usuario está el conocimiento de los fenómenos psicológicos, con una comunicación apropiada, teniendo en

cuenta los modelos sociológicos que pueden influir modificando el mensaje dado en la relación personal de salud usuario externo, además es necesario ver al usuario como un receptor activo seleccionador de lo que quiere atender dentro de una gran masa de mensajes.

### **3.5.1 Definición de comunicación.**

La comunicación es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso interviene un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto. La comunicación es vital para que exista un buen entendimiento entre las personas. Es un proceso en el cual se intercambian opiniones, datos o información sobre un tema determinado. (Aron Tocto, Daniel Alvarado , 2017)

### **Objetivo de la comunicación.**

Los seres humanos necesitan comunicarse para expresar lo que sienten, organizarse en sociedad, preguntar, resolver sus dudas y llegar a acuerdos eficaces. Además, la comunicación se puede poner en práctica a través de un lenguaje verbal o no verbal. Si se opta por la primera opción, la comunicación se manifiesta a través del lenguaje hablado. Por el contrario, la comunicación no verbal se basa en gestos o se fundamenta en el lenguaje corporal. (Chávez, 2018)

### **3.5.2 Comunicación no verbal.**

La comunicación no verbal se refiere a la sensibilidad que tiene el propio paciente para captar señales no verbales emitidas por las personas que le rodean, estas comunicaciones no verbales se pueden captar a través de la comunicación no verbal estriba en su capacidad para transmitir información acerca de los estados emocionales de los que habla, con las implicaciones que ello tiene en el campo de la salud. Los pacientes observan las acciones no verbales de quienes le atienden y deciden si son apreciados, respetados o si se espera que mejoren, o si resultan repugnantes, desvalorizados o intratables, lo cual, está muy relacionado con las llamadas expectativas que se cumplen a si misma o con el “efecto placebo”. (ENDES, 2018)

El contacto físico: Es la principal de las conductas no verbales en el ejercicio de la medicina: Es uno de los elementos de la comunicación no verbal que más información aporta, si se sabe interpretar adecuadamente, pues cumple una serie de funciones entre ellas: la regulación del flujo de la comunicación, la obtención de un “feedback” acerca de cómo los demás reaccionaba una

comunicación, expresión de las emociones, comunicación de la naturaleza de la relación (diferencia de estatus, etc.).

### **3.5.3 Bases del proceso de comunicación verbal.**

Entre las bases del proceso de comunicación verbal es importante resaltar los fenómenos psicológicos dentro de una relación médico - usuario como son:

- Las transferencias: Son las reacciones emocionales del paciente hacia él medico (sentimiento negativo o positivo).
- La contra transferencia: Son las reacciones emocionales del médico hacia el paciente.
- La empatía: Es la habilidad del médico para recibir y descodificar la comunicación afectiva de sus pacientes.
- El raptor: Incluye el estado de mutua confianza y respeto entre él médico y el paciente.
- La resistencia: Son las reacciones del paciente en contra de la relación con él médico o del paciente.

### **3.5.4 Consejería.**

La consejería en planificación familiar es una actividad que deben desarrollar todos los proveedores de servicios de salud. Es el proceso mediante el cual se ayuda a los usuarios a tomar decisiones informadas, voluntarias y confidenciales sobre su fecundidad. En muchas ocasiones, las mujeres, los hombres o las parejas desean retrasar el nacimiento de su primer hijo, espaciar el nacimiento entre ellos, o bien, no tener más hijos. La consejería en planificación familiar ayuda a tomar decisiones no sólo para evitar un embarazo, sino para espaciarlos o limitarlos del todo por motivos personales o de salud. (Orozco, 2017)

La consejería se distingue de la promoción y la información en que se centra en las circunstancias individuales y en la toma de decisiones del usuario. La consejería incluye promoción, información y educación, pero cada uno de estos elementos por sí solos no es consejería. El propósito fundamental de la consejería es lograr que, en cada consulta, los individuos y/o las parejas conozcan el derecho que tienen a decidir por sí mismos, de una manera responsable, su vida reproductiva. Cuando ellos eligen personalmente y sin presiones la forma en que desean regular sus embarazos, es más probable que estén satisfechos y que el uso de cualquier método anticonceptivo sea exitoso. (Orozco, 2017)

La consejería es un elemento crucial mediante el cual los proveedores ayudan a que los usuarios tomen sus propias decisiones sobre salud reproductiva y planificación familiar.

La buena consejería contribuye a que los usuarios utilicen la planificación familiar por más tiempo y con mayor éxito. Una buena consejería requiere proveedores capacitados, con una buena actitud, respetuosa y considerada hacia los usuarios y usuarias. Existen seis principios y temas que deben considerarse en el proceso de consejería, los cuales deben servir de orientación al proveedor:

- 1) **Trate bien a los usuarios** El proveedor debe ser cortés y tratar con respeto a todos los usuarios, creando así un ambiente de confianza. En la medida de lo posible, debe comunicarse en el idioma materno del cliente. Debe mostrarle que él o ella pueden hablar abiertamente, incluso sobre temas delicados como su sexualidad y las relaciones sexuales. Por su parte, el proveedor debe hablar abiertamente y contestar las preguntas con paciencia y completamente. El proveedor debe asegurar que nada de lo que el cliente diga se discutirá con otras personas o fuera de la clínica. (Tacoo, 2017)
- 2) **Interactuar:** El proveedor debe escuchar, aprender y responder al cliente. Cada usuario es una persona diferente, con conocimientos, conductas y necesidades diferentes. La forma en que el proveedor puede prestar ayuda es comprendiendo las necesidades, las preocupaciones y la situación de esta persona; por lo tanto, el proveedor es quien alienta al usuario a conversar y a hacer preguntas.
- 3) **Adaptar la información al usuario** Al escuchar al usuario el proveedor conocerá qué tipo de información necesita, tomando en consideración la etapa de la vida en la cual la persona se encuentra, la relación con su pareja, el uso anterior de algún método, entre otros. Estos datos sugieren qué información podría serle más útil. El proveedor debe proporcionar la información precisa, expresándose en un lenguaje comprensible al usuario y, de preferencia, en el idioma materno del usuario. Además, debe ayudar al usuario a comprender de qué modo aplica esta información a su propia situación. Esta personalización de la información reduce la brecha entre lo que el proveedor conoce y lo que el usuario necesita.
- 4) **Evitar el exceso de información** El exceso de información hace difícil recordar la más importante. Al exceso de información se le da el nombre de sobrecarga de información. La sobrecarga de información hace que se utilice todo el tiempo disponible en proveer

información y que haya muy poco tiempo para la discusión, las preguntas, las aclaraciones y las opiniones que tenga el cliente. La información detallada debe limitarse al método elegido por el cliente.

- 5) Proveer al usuario el método que desea. El proveedor debe ayudar a que el mismo usuario haga una elección del método con base en la información y en su propia preferencia. La mayoría de los usuarios nuevos ya tienen en mente algún método de planificación familiar, la buena consejería comienza abordando el método que el usuario tiene en mente, pero asegurándose que sabe que hay otros métodos disponibles. La consejería también aborda las ventajas, desventajas y los beneficios que reporta para la salud, los riesgos y efectos secundarios del método elegido. Si no existe alguna razón médica en contra del método que desea, se le deberá dar el que él o ella elige. (Chávez, 2018)
- 6) Ayude a que el usuario comprenda y recuerde El proveedor deberá enseñar al usuario un muestrario y/o materiales impresos sobre la planificación familiar, sobre todos los métodos y sobre el método elegido. Le invita a que manipule los métodos y le indica cómo funcionan. El proveedor deberá comprobar si el usuario comprende el uso correcto del método elegido haciendo preguntas de verificación. Al usuario se le debe entregar material educativo para que se lo lleve a su hogar, acompañado de una explicación clara de su contenido. Éste le servirá de ayuda para recordar qué debe hacer y para compartir la información con su pareja u otras personas. (Chávez, 2018)

#### **3.5.4.1 Aspectos importantes para la consejería.**

Los aspectos más importantes que conforman una buena preparación para dar consejería en planificación familiar:

- Derechos de los usuarios
- Beneficios de la consejería

El proceso de la consejería

- La consejería balanceada
- El perfil de un buen consejero o consejera
- Consejería a usuarios especiales
- Consejería de métodos naturales

- Aclaración de rumores e información equivocada

### **3.5.4.2 Beneficios de la consejería.**

La consejería es considerada uno de los pilares de la calidad de los servicios de salud y, específicamente, de los pilares de la planificación familiar. Cuando los usuarios y/o parejas eligen un método anticonceptivo luego de una sesión de consejería, generalmente se sienten satisfechos porque participaron en una decisión muy importante en sus vidas. La experiencia satisfactoria puede ser transmitida a otros potenciales solicitantes junto al concepto de una buena atención. La inadecuada elección de un método anticonceptivo casi siempre se debe a una inadecuada consejería, incluyendo imposiciones promocionales o del personal de salud, lo que redundará en interrupciones o continuos cambios de método y, probablemente, embarazos no planificados.

Los servicios de salud reproductiva que incluyen la consejería como uno de sus componentes fundamentales, mejoran los niveles de aceptación, continuidad en el uso del método, satisfacción del usuario y del proveedor, eficacia y calidad de sus servicios.

### **3.6 Principios generales para la selección del método anticonceptivo.**

La selección del método anticonceptivo depende de las características y necesidades de la usuaria y usuario y orientado por médicos especialistas, médicos generales, recursos de enfermería, entrenados y capacitado en la indicación y aplicación de métodos anticonceptivos.

- Usuaria/o que desea espaciar los embarazos.
- Usuaria/o que presenta factores de riesgo reproductivo.
- Usuaria/o con una condición especial: joven adolescente, anticoncepción de emergencia, post parto, en la peri menopausia.
- Usuaria/o que desea evitar embarazo utilizando un método anticonceptivo.

Actividades a realizar en la primera consulta:

- Historia clínica completa.
- Interrogatorio.
- Un examen físico completo que incluya toma de la presión arterial, examen de mamas, examen pélvico y toma de muestra para citología cérvico-vaginal (Papanicolaou).
- Toma de muestra para cultivos de exudados vaginales o uretrales.

- En caso de mujeres que presenten dificultades para aceptar el examen pélvico y la toma de citología Cérvico-vaginal en la primera consulta se pueden diferir para la consulta subsecuente.
- Valoración del riesgo reproductivo.
- Referencia a otra unidad de salud pública o privada, cuando no exista la posibilidad de proporcionar el método anticonceptivo seleccionado.

La elección anticonceptiva depende en parte de la eficacia del método anticonceptivo en la prevención de un embarazo no planificado, que a su vez depende para algunos métodos no sólo de la protección ofrecida por el mismo método, sino también de cuán correcta y consistentemente sea el uso correcto y consistente puede variar enormemente en función de algunos factores, tales como edad, ingresos, deseo de la o el usuario/a de prevenir o demorar el embarazo, y cultura (Lic. Freddy Valencia Salazar, 2018).

Los métodos que dependen del uso correcto y consistente por parte de las personas tienen un amplio rango de eficacia. La mayoría de los hombres y las mujeres tienden a ser usuarios más efectivos a medida que adquieren mayor experiencia con un método. Sin embargo, los aspectos programáticos también tienen un efecto importante en el uso eficaz del método. (Pamela Torrez, Ivania Heredia , Marcos Ibáñez, Luz Avila , 2019)

## **IV. Satisfacción con respecto a la infraestructura y limpieza del centro de salud**

### **4.1 Conforme el Plan Nacional de Aspectos institucionales y legales de los servicios de salud.**

Salud 2004-2015, cuyo referente jurídico más importante es la Ley General de Salud, Ley 423 pretende mejorar la satisfacción de la población usuaria de los servicios de salud con respecto a la prontitud en la atención, respeto y calidez hacia su persona, así como la calidad y condiciones de seguridad del servicio brindados por los diferentes actores. Los lineamientos generales de la Política Nacional de Salud, están dirigidos a lograr el cambio de la situación de la salud de la población y su entorno ecológico, equilibrar los cuidados preventivos, curativos y de rehabilitación, así como el trato respetuoso, cálido y humano que reciben los servicios de salud.<sup>3</sup> El sistema Nacional deberá ajustarse en su estructura y funcionamiento, de tal forma que mejore su capacidad de respuesta y contribuya que las intervenciones de salud sean más eficaces, eficientes y efectivas.

Los ejes de ajuste que se realizarán en los próximos años al sistema de salud incluyen la implementación del Modelo de Atención Integral (MINSA, 2018).

Actualmente a nivel nacional, el Ministerio de Salud ha iniciado un proceso de revisión de las problemáticas existentes en las unidades de salud con el propósito de identificar los problemas que están interfiriendo, en el proceso de atención de la población. Se han observado grandes deficiencias en lo que respecta a equipos médicos, mobiliarios e infraestructura, así como también gran variabilidad de tecnología, además se está observando que algunos centros a pesar de tener una infraestructura nueva, los espacios son reducidos con poca ventilación y el equipamiento básico se encuentra en mal estado, otras sin embargo tienen todo el equipamiento y carecen de espacio físico, la infraestructura está muy deteriorada.

Es necesario que una institución presente las condiciones físicas e higiénicas básicas para garantizar una buena percepción del estado del centro de salud, esto se logra manteniendo todas sus unidades limpias, creando un horario alterno para mantener las instituciones lo más limpio posible, así la población que acude en horas más tardes logra encontrar condiciones higiénicas adecuadas. Las instituciones, deben asegurar que los usuarios, médicos y demás trabajadores mantengan y cooperen con la limpieza.

#### **4.2 Condiciones físicas e higiénicas del centro de salud.**

Actualmente a nivel nacional, el Ministerio de Salud ha iniciado un proceso de revisión de las problemáticas existentes en las unidades de salud con el propósito de identificar los problemas que están interfiriendo, en el proceso de atención de la población. Se han observado grandes deficiencias en lo que respecta a equipos médicos, además se está observando que algunos centros a pesar de tener una infraestructura nueva, los espacios son reducidos con poca ventilación y el equipamiento básico se encuentra en mal estado, otras sin embargo tienen todo el equipamiento y carecen de espacio físico, la infraestructura se encuentra en buen estado.

Es necesario que una institución presente las condiciones físicas e higiénicas básicas para garantizar una buena percepción del estado del centro de salud, esto se logra manteniendo todas sus unidades limpias, creando un horario alterno para mantener las instituciones lo más limpio posible, así la población que acude en horas más tardes logra encontrar condiciones higiénicas adecuadas. Las instituciones, deben asegurar que los usuarios, médicos y demás trabajadores de la salud mantengan y cooperen con la limpieza. (Hidalgo, 2019)

Las normativas, resoluciones e instructivos que se elaboren, deberán ser consultados, consensuados y aprobados por el Consejo Nacional de Higiene y Seguridad del Trabajo, y también deberán ser revisadas en base a la experiencia de su aplicación y avances del progreso tecnológico. (Hidalgo, 2019)

Las normativas, resoluciones e instructivos, que desarrolle y publique el Ministerio trabajo, se ajustarán a los principios de políticas preventivas, establecidas en la presente Ley general de higiene y condiciones del trabajo, y a los Convenios Internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) y al Código del Trabajo. Serán objeto de evaluación, revisión y actualización por el MITRAB en base a la experiencia de su aplicación y a los avances del progreso tecnológico. El Consejo Nacional de Higiene y Seguridad del Trabajo, funcionará conforme la normativa que se establece en el Reglamento Interno del Consejo, el cual elabora, aprueba y modifica el mismo. (O.I.T, 2020)

#### **4.2.1 Condiciones de infraestructura del centro de salud.**

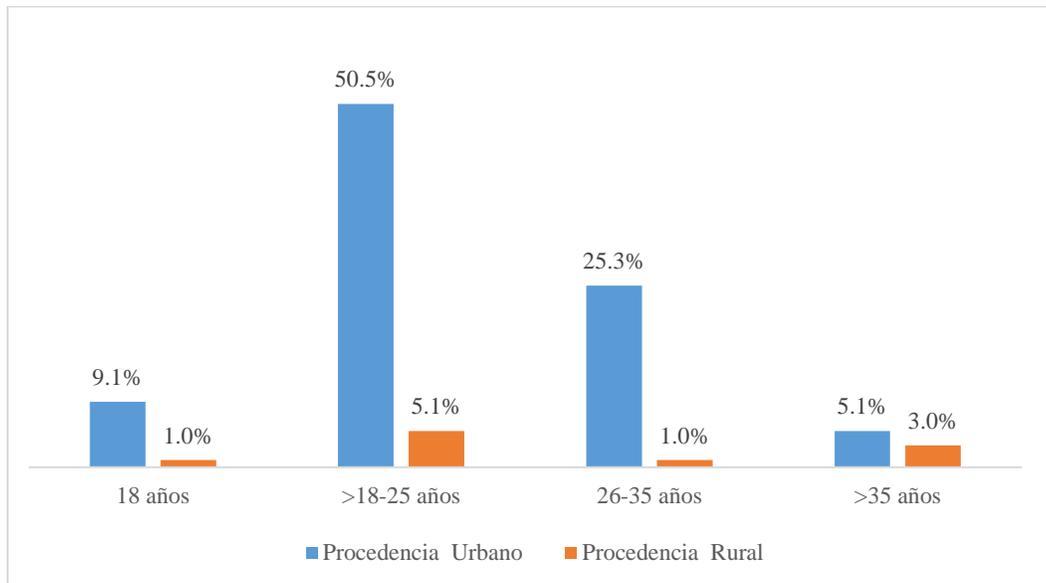
El centro de salud sonrisa de los niños se encuentra ubicado en el departamento de Managua Rotonda 7 sur dos cuadras arriba, dos cuadras y media al norte, contiguo al colegio sonrisa de los niños en mide aproximadamente 250 metros cuatros cuadrados, cuenta con 4 clínicas se subdividen en el área de administración, clínica de Papanicolaou, limpieza, y farmacia. En su infra estructura se encuentra en buenas condiciones y cuenta con cuatro servicios higiénicos.

## VIII. Análisis y discusión de resultados

### I. Características sociodemográficas de la población.

Gráfico 1

Edad y procedencia de las participantes que acuden al programa de Planificación Familiar del centro de salud Sonrisa de los niños del año 2022



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de pacientes sobre la atención en el Programa de Planificación Familiar.

Los datos estadísticos que se reflejan en la gráfica en cuanto a la procedencia de las usuarias, donde la población se dividió en dos sectores, sector urbano y rural tomando en cuenta las relaciones y diferencias entre ambas.

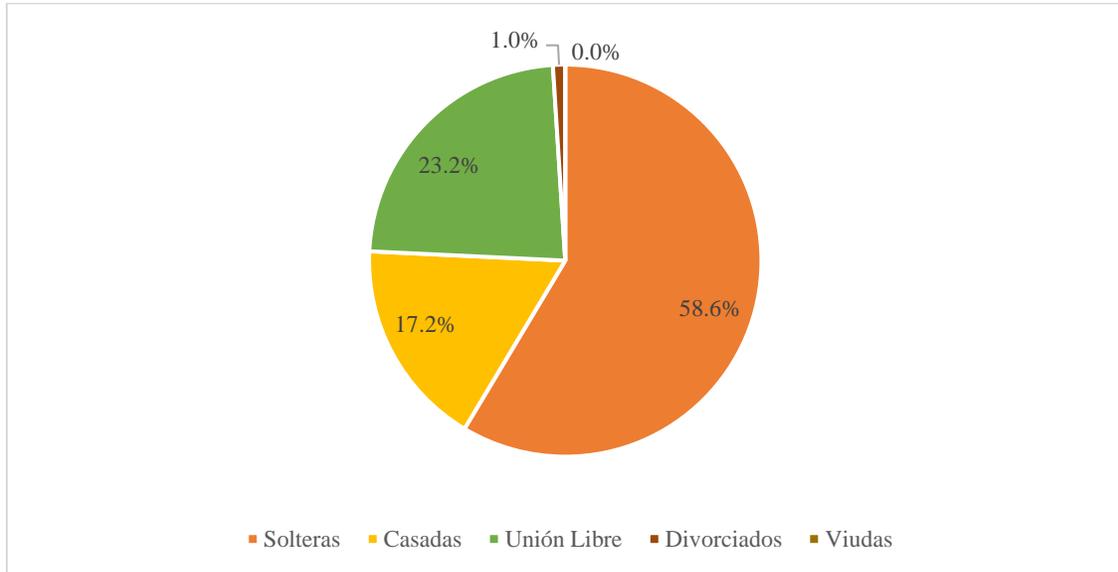
Por otra parte, se tomó en cuenta las edades de las participantes en estudio, los resultados arrojaron un 10.1 % de usuarias con 18 años, siendo este un 9.1% pertenecientes al área urbana, y solo un 1% pertenecientes a la zona rural, el total de las usuarias de 18 a 25 años es de 55.6%, las cuales el 51% pertenece a la zona urbano y solo un 5.1 % a la zona rural, entre las usuarias de 26 a 35 años tienen un total de 26.3%, las cuales un 25.3% pertenece a la zona urbana y un 1% a la zona rural, y por ultimo las participantes mayor de 35 años el total es de 8.1%, de este un 5.1% pertenecen a la zona urbano y un 3.0% a la zona rural lo que se puede interpretar que un 90 % de las usuarias tienen la facilidad de asistir al programa de planificación familiar del centro de salud sonrisa de los niños del barrio Ayapal.

Según los resultados se obtuvo que un 90% de las participantes proceden del casco urbano y solo un 10% son parte de la zona rural lo que nos indica que la mayor parte de las encuestadas que forman parte del programa de planificación familiar corresponden a la ciudad y son de áreas cercanas al centro de salud por lo que se les facilita el acceso a sus citas de planificación familiar; por lo tanto el restante de nuestra población en estudio pertenecen al área rural lo que representa una población vulnerable ya que para ellos hay mayor dificultad para acceder a sus citas de planificación familiar lo que conlleva mayor riesgo de embarazos no deseados, cáncer cérvico uterino, enfermedades de transmisión sexual, muerte al momento de dar a luz, niños prematuros, y bajo peso al nacer.

Las zonas rurales se caracterizan por presentar una serie de limitaciones como: poco acceso al transporte, educación, y salud con información relevante del programa de la planificación familiar y esto denota población vulnerable en cuanto las personas de la ciudad que tiene mejor acceso a la educación y la salud. (Acua, 2020).

**Gráfico 2**

**Estado Civil de las participantes que acuden al programa de Planificación Familiar del centro de salud Sonrisa de los niños del año 2022.**



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de pacientes en el programa de planificación familiar.

El estado civil es el conjunto de condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto. en cuanto a los resultados que muestra el estudio se observa con el 58.6% del total de las participantes en estudio son solteras, un 23.2% viven en unión libre, un 17.2% son casados, un solo 1% son divorciadas, la importancia del estado civil de las mujeres en estudio es de gran relevancia ya que proporciona trascendencia en el área económica del país y proporciona la base para la identidad jurídica en cada persona con ello de igual manera se pueden identificar problemas sanitarios más acuciantes.

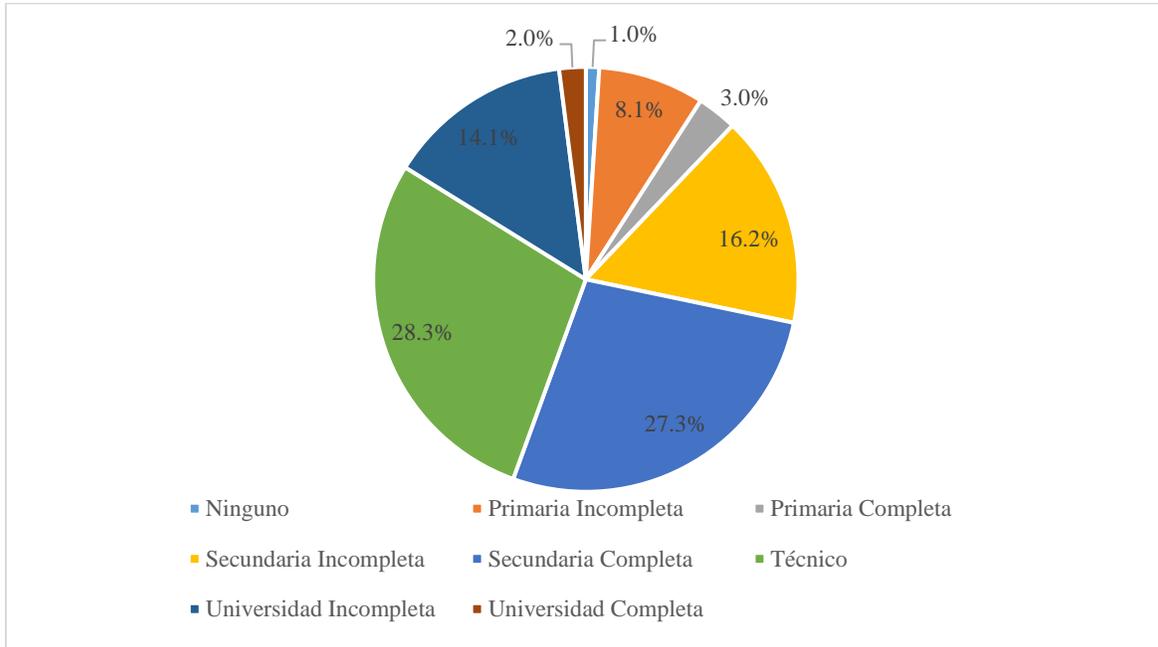
El licenciado en psicología Lyon de acuerdo a su estudio de estado civil y la satisfacción como factor influyente en la calidad de atención en el año 2017. Referente a las interacciones sociales y organizaciones las usuarias solteras demuestran en menor medida una satisfacción referente a su trabajo por tiempo, economía e interés. Los usuarios casados evidencia mayor satisfacción refieren a la estabilidad que se le proporciona al momento de la atención en planificación familiar.

Se puede considerar que las diferencias en la satisfacción entre individuos solteros y casados no está dada en gran medida, pero pueden llegar a estar vinculadas al proceso que se lleva cada uno

frente a la autorrealización y por esto se observa una mayor satisfacción por parte de los casados, quienes han suplido las necesidades de construcción de relación de pareja y familia, además de una estabilidad laboral y económicas y así poder progresar en el proceso de suplir las necesidades afectivas y reproductivas a diferencia de los usuarios que viven en unión libre, o los que son viudos.

**Gráfico 3**

**Nivel académico de las usuarias del Programa de Planificación Familiar del Centro de Salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal del Departamento de Managua.**



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de pacientes sobre la atención en el Programa de Planificación Familiar.

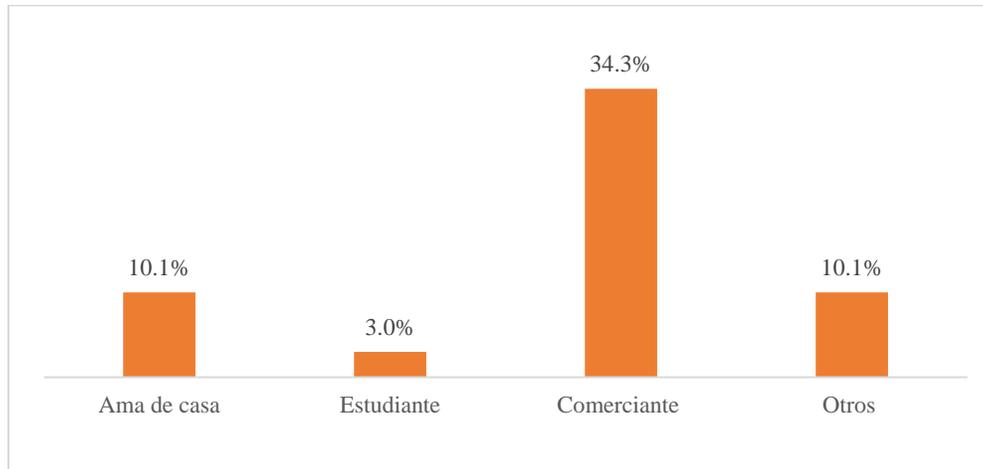
Según los resultados del estudio las participantes se muestra que un 28.3% son técnicos, un 2% con universidad completa, un 27.3% que tienen secundaria completa, siendo estos los porcentajes más altos en niveles académico, por lo tanto de muestra que entre mayor nivel académico, existe menor probabilidad de complacer a las usuarias el estado de satisfacción en el programa de planificación familiar sin embargo, hay un 14.1% de las usuarias con universidad incompleta, un 16.2% con secundaria incompleta, un 8.1% primaria incompleta siendo estos los porcentajes más bajos en niveles académicos de la población en estudio, lo que demuestra que entre más alto sea el nivel académico de las personas más exigen una atención de calidad, entre más alto era su nivel académico las participantes entendían mejor sobre los derechos reproductivos que ellas tienen, sobre la calidad de atención que ellas deben de recibir para que ellas tengan una vida sexual sana y segura.

Las personas con un buen nivel educativo viven más, participan más activamente en la política, en la comunidad en la que viven y son personas con menos hijos, tienen un mejor conocimiento sobre

sus derechos sexuales y reproductivos. cometen menos delitos y dependen menos de la asistencia social. La educación es uno de los factores que más influye en el avance y progreso de personas y sociedad además de proveer conocimientos, la educación enriquece la cultura, el espíritu, los valores y todo aquello que nos caracteriza como seres humanos (Macpedl, 2021). Por ende, es de suma importancia conocer el nivel educativo de las participantes, con ello se identifica el nivel de educación siendo clave para poder alcanzar los beneficios y alcanzar una buena calidad de vida relacionada a esta en la salud reproductiva de la mujer.

## Gráfico 4

### Ocupación de las participantes que acuden al programa de Planificación Familiar del centro de salud Sonrisa de los niños del año 2022



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de pacientes sobre la atención en el Programa de Planificación Familiar.

En la siguiente gráfica se muestran las estadísticas de las participantes encuestadas donde se preguntó la ocupación de cada una, con una serie de opciones las cuales fueron: Ama de casa, Estudiante, Comerciante y Otros, el objetivo principal es conocer a lo que se dedican las usuarias, para determinar la satisfacción y el tiempo disponible para asistir al programa de planificación familiar del centro de Salud Sonrisa de los niños.

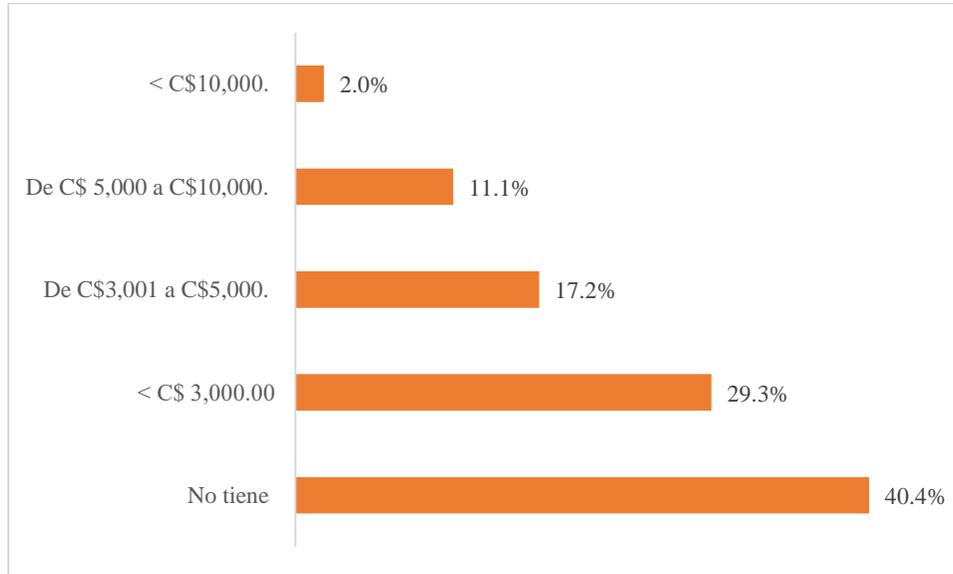
De acuerdo a los resultados de las participantes se muestran con un porcentaje del 34.3% las cuales son comerciantes, un 10.1% son amas de casa, así mismo un 3.0% de las cuales son estudiantes y un porcentaje del 10.1% se encuentran laborando en diferentes sectores del ámbito laboral, lo que representa que la mayoría las participantes del programa de planificación familiar, su ocupación es el comercio lo cual manifiesta que ellas buscan por sus propios medios generar ingresos económicos y suplir con las necesidades en el ámbito económico, de salud y familiar.

La ocupación como medio de desarrollo y recuperación puede ser utilizada como método terapéutico en la medida que contribuye al desarrollo normalizado de las estructuras y funciones corporales y psicológicas, así como las relaciones sociales, emocionales y los vínculos afectivos del individuo. (Parra, 2018)

Los resultados del tipo de ocupación, muestran el acceso a la seguridad social, niveles de pobreza que viven las mujeres del barrio Ayapal, además señalan la importancia de la planificación familiar, ya que es una estrategia que ayuda a las familias a lograr un mejor nivel de vida a través de la planificación, la pareja decide cuantos hijos y cuando tenerlos, asegurando de esta manera el bienestar de la madre y el bebé. La planificación familiar ejerce un control de la natalidad mundial lo cual aporta beneficios para la economía, el medio ambiente y el desarrollo sostenible, poder de decisión y una mejor educación, las personas pueden tomar decisiones bien fundamentadas con relación a su salud y bienestar.

## Gráfico 5

### Ingreso económico de las usuarias del Programa de Planificación Familiar del Centro de Salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal del Departamento de Managua.



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de pacientes sobre la atención en el Programa de Planificación Familiar.

La mayoría de las usuarias del programa de planificación familiar con un total de 44.4% afirmaron no tener ningún ingreso económico, y un 29.3% tienen un ingreso menor de 3,000 córdobas, un 17.2% poseen un ingreso de 3,0001 a 5,000 y solo un 2% tienen ingresos mayores de 10,000 córdobas. En particular la planificación familiar es un instrumento esencial y rentable para avanzar hacia la reducción de pobreza y desarrollo económico, las consecuencias derivadas del embarazo y parto pueden poner en peligro salud de la madre y el bebé, también pueden tener consecuencias económicas para las familias.

Esta gráfica muestra el nivel de ingreso económico de las usuarias del programa de planificación familiar, tomando en cuenta criterios según el nivel económico que crea una percepción de bajo nivel de satisfacción debido a que menor nivel económico la población puede conformarse con poco sin hacer una diferencia entre una buena o mala satisfacción a diferencia de la población con un nivel económico superior que identifica y crea una noción en cuanto a la satisfacción en la atención del usuario. La planificación familiar es un derecho humano, por consiguiente, debe estar al alcance de todos quienes deseen ejercerlo.

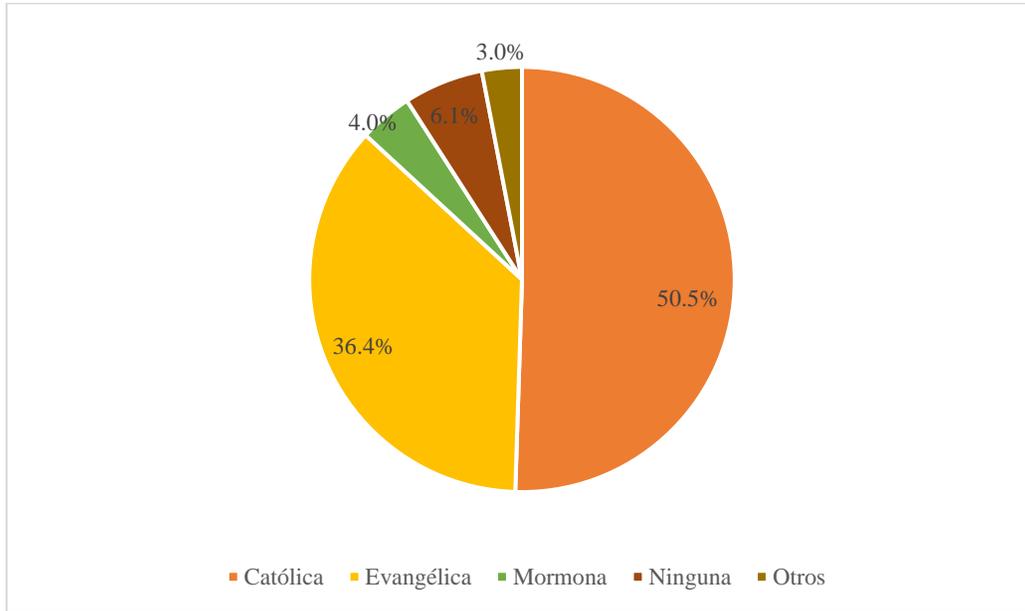
Es importante tomar en cuenta los resultados que muestra la gráfica, ya que indica que la mayoría de las participantes en estudio no poseen ingreso económico por lo que denotan población vulnerable al no poder acceder a otro tipo de métodos anticonceptivos, cuando en el centro de salud no hay, o cuando la paciente no tolera el método anticonceptivo que le fue asignado y poder adquirirlo es una limitante, por otra parte esta gran mayoría de participante pueden adaptarse al método anticonceptivo que este les ofrece, lo que puede conllevar a problemas de salud a largo plazo, y pueden tener o no una buena planificación familiar sin tener conocimiento.

En cuanto a la satisfacción del usuario la economía juega un papel importante para satisfacer una cantidad infinita de necesidades o demandas que se le ofrece al usuario. Nicaragua tiene acceso al servicio de salud gratuita, donde se brinda atención por el personal de salud capacitado, también se brinda medicinas totalmente gratis a la población en general, sin embargo, es muy cierto que existen condiciones por las que el paciente tiene que hacer gastos por su propia cuenta, debido a que hay ciertas medicinas que el servicio de salud no cuenta y su costo puede ser muy elevado para la economía del usuario. (Martínez, 2022)

La planificación familiar es una de las inversiones en salud más costosas, en el mundo durante muchas décadas, los datos han demostrado que, a cambio de una inversión modesta la planificación familiar cambia vidas y mejora la salud materno infantil, es muy importante reconocer que en Nicaragua la salud sexual y reproductiva es gratuita mediante el programa de planificación familiar. Los factores sobre el contexto socioeconómico sanitarios que influye sobre la satisfacción, la proporción de excelencia es menor cuando el gasto sanitario es muy elevado, además la prevalencia de satisfacción describe una línea positiva en la magnitud del sector salud.

## Gráfico 6

### Creencias Religiosas de las participantes que acuden al programa de Planificación Familiar del centro de salud Sonrisa de los niños del año 2022.



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de pacientes sobre la atención en el Programa de Planificación Familiar.

La religión puede definirse como un sistema cultural de determinados comportamientos y prácticas, cosmovisiones, profecías que relacionan la humanidad o elementos sobrenaturales. Es el conjunto de creencias religiosas de normas de comportamientos propias de un determinado grupo humano. (Valdivieso, 2022)

La siguiente gráfica muestra los resultados de las creencias religiosas por parte de las participantes del programa de planificación familiar, donde la religión influye como punto principal en la decisión de la mujer en ser partícipe de planificar su familia y tomar la libre decisión de protegerse y decidir si tener o no hijos y cuantos, a lo largo de su vida fértil, debido a que existen religiones que por sus mismas creencias no permiten que la mujer haga uso de métodos anticonceptivos o que asista a la unidad de salud por lo que se es considerado como una falta hacia sus principios.

Según los resultados de las encuestas con un 50.5 % de las usuarias pertenecen a la religión católica, de la población en estudio, otra gran parte con un 36.4 % pertenecen a la religión evangélica, un 4% a la religión mormona, un 6.1 % no pertenece a ninguna religión y un pequeño porcentaje del

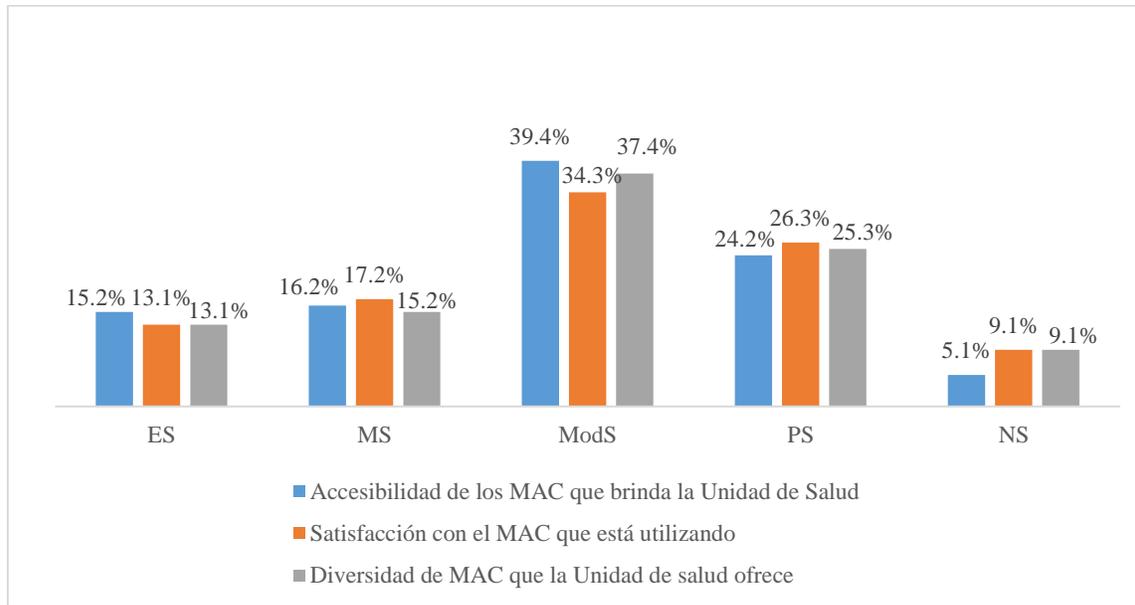
3.0% pertenece a otro tipo de religión. Aunque hay muchas religiones en el mundo todas tienen opinión sobre el uso de métodos anticonceptivos, las mujeres no creyentes, o con un alto nivel educativo utilizan más los anticonceptivos que las mujeres creyentes ya que es bastante distinta la actitud que toman muchas mujeres que pertenecen a un grupo de religión en específico, a las que no pertenecen a ninguna religión en cuanto el uso de métodos anticonceptivos, por lo que lo religioso juega un papel fundamental en la conciencia colectiva y popular en una religión.

Sin embargo, hoy en día se puede observar como muchas mujeres en edades fértiles son parte del programa de planificación familiar, sin importar al grupo de religión al que pertenezcan, aunque la postura de algunas religiones sean la misma, donde el sexo solo está permitido dentro del matrimonio y su finalidad es la reproducción, bajo este concepto hay poco espacio para los métodos anticonceptivos, donde el uso y la promoción alientan a la promiscuidad y al pecado según la religión a la que pertenezcan las participantes.

## II. Determinar la satisfacción con respecto a la sensibilidad y diversidad de métodos anticonceptivos en usuarios atendidos en el centro de salud sonrisa de los niños.

Gráfico 7

Satisfacción con respecto a la accesibilidad y diversidad de métodos anticonceptivos.



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de pacientes en el programa de planificación familiar.

En el gráfico 7 se muestran los resultados de la Satisfacción con respecto a la accesibilidad, uso y diversidad de métodos anticonceptivo, se centra en los métodos anticonceptivos que brinda la Unidad de Salud del barrio Ayapal, donde según el grado de satisfacción de los pacientes se encontraron los siguientes datos.

En relación a la accesibilidad de los métodos anticonceptivos que brinda la Unidad de Salud la mayoría de las participantes expresaron sentirse moderadamente satisfecho con un 39.4% con la accesibilidad del método que brinda el programa de planificación familiar, siendo esta una mediana razonable entre estar y no estar satisfecho con el servicio recibido, tomando en cuenta que la accesibilidad es una característica fundamental del servicio sanitario, sin embargo, un porcentaje del 24.2% arrojaron sentirse poco satisfecho y un 5.1% nada satisfecho. Si ésta se encuentra

limitada, se verían afectadas las cualidades elementales de la atención como son la igualdad, la equidad, la utilidad y la universalidad.

Por otra parte, en cuanto a la satisfacción del método anticonceptivo que están utilizando las usuarias un porcentaje del 34.3% reflejaron sentirse modernamente satisfecho, igualmente un porcentaje del 26.3% reflejaron sentirse poco satisfecho, dado a que la satisfacción o posibilidad del uso del método puede verse afectada tanto en el acceso al servicio como otros gastos derivados, sin embargo, se puede observar un porcentaje del 17.2% de las participantes que expresan sentirse muy satisfecho con el método que están utilizando, por el contrario, un mínimo porcentaje del 9.1% informaron estar nada satisfecho. En los últimos años a nivel mundial la organización de los sistemas de salud ha evolucionado favorablemente, y la satisfacción del usuario es considerada como un elemento clave a ser valorado en la prestación de los servicios de salud.

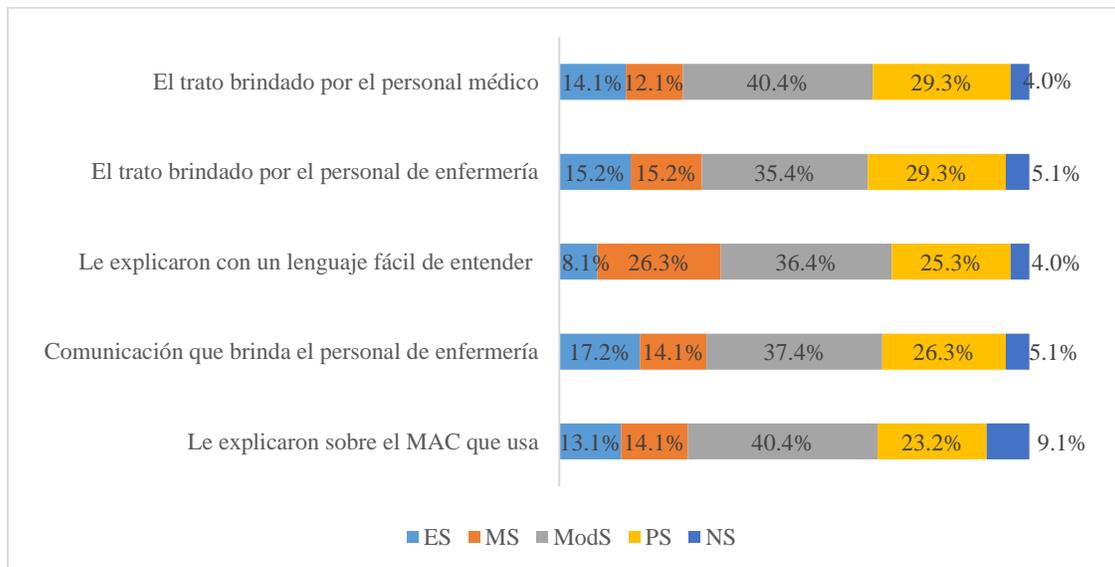
En cuanto a la diversidad del método anticonceptivo, se puede observar un porcentaje significativo del 37.4% de las participantes donde determinan sentirse moderadamente satisfecho, un 15.2% muy satisfecho, un porcentaje del 25.3% se encuentran poco satisfecho, igualmente un 9.1% de las usuarias muestran sentirse nada satisfecho en relación al método que les ofrece la unidad de salud. A mayor diversidad mayor satisfacción en los usuarios y a mayor información obtenida sobre las ventajas y efectos secundarios de los métodos administrados, mayor satisfacción. El objetivo de medir la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud se evidencia en que un paciente satisfecho y orientado es más propenso a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas.

Nicaragua posee un marco de políticas y un entorno favorable para la planificación familiar, la constitución garantiza el derecho a la salud reproductiva y el acceso universal a los servicios de salud. La Entrega de Métodos Anticonceptivos (ECMAC.), se asienta en los argumentos técnicos de la estrategia de Maternidad Segura, enfoque mundial, orientado por la OMS. Las nicaragüenses poseen una variedad de diversidad de métodos anticonceptivos todas tienen derecho acceder al método anticonceptivo que deseen y disfrutar de su sexualidad. (OMS, 2019)

### III. Valorar la satisfacción con respecto a la atención del personal de enfermería en relación a la comunicación, educación y confianza brindada a los usuarios en el programa de planificación familiar.

Gráfico 8

#### Calidez de la atención



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de pacientes sobre la atención en el Programa de Planificación Familiar.

Los resultados obtenidos que muestra la gráfica de calidez de atención, donde se tomaron en cuenta cinco parámetros fundamentales, que abarcan el grado de satisfacción de la población en estudio con respecto a la atención del personal de enfermería en relación a la comunicación, educación y confianza brindada a los usuarios en el Programa de Planificación Familiar.

Según la OMS (2021) la satisfacción se refiere a la complacencia del usuario en función a sus expectativas por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. El personal de enfermería está autorizado para ofrecer una amplia gama de servicios en la atención en salud a continuación se observa el grado de satisfacción que tienen las usuarias del programa de planificación familiar en relación a la comunicación, educación y confianza en la atención que brinda el personal de enfermería. La mayoría de las usuarias del programa de planificación familiar, en cuanto a la satisfacción del trato brindado por el personal médico 40.4% se encuentran modernamente satisfecho, por el contrario, otra parte de la población

con un 29.3% según los resultados arrojaron estar poco satisfecho. Por otra parte, en cuanto al trato brindado por el personal de enfermería los resultados muestran que un total de 35.4% de las participantes se encuentran modernamente satisfecha, del mismo modo se puede observar en extremadamente satisfecha y muy satisfecha ambas con un porcentaje del 15.2% del total de las usuarias, por el contrario, un 29.3% muestran sentirse poco satisfecho por parte del personal de enfermería. El trato digno se refiere a la percepción que tiene el paciente o familiar en la atención proporcionada, que es además considerada como un derecho de los pacientes al recibir atención por parte del personal de salud.

Entre las preguntas de la encuesta sobre la calidez en la atención brindada tanto por el personal médico y de enfermería se realizaron las siguientes ¿Le explicaron con un lenguaje fácil de entender? donde un 36.4% se encuentran moderadamente satisfecha, un 26.3% muy satisfecho, con un porcentaje considerado del 25.3% donde arrojaron sentirse poco satisfecho. En cuanto a la calidad de los servicios en salud, el factor humano juega un papel fundamental al estar estrechamente relacionado con el trato personal, ya que el dirigirse con un saludo amable, hablar a la paciente por su nombre, e informar y explicar con palabras sencillas y brindar un trato respetuoso en los distintos procedimientos, impacta directamente con el nivel de satisfacción del usuario con respecto al trato del personal que le atendió.

En cuanto a la comunicación brindada por el personal de enfermería las usuarias expresaron con un 37.4% se encuentran moderadamente satisfecho, así mismo un 26.3% expresan sentirse poco satisfecho y solo un 14.1% de las participantes se muestran muy satisfecho en la manera en la que el personal de enfermería se comunica. Una comunicación plenamente humana entre enfermera y paciente requiere tiempo, incluye información, comunicación, comprensión y trato digno; sin embargo, para algunos profesionales su desempeño laboral podría significar la realización de procedimientos, sin importar lo que siente el paciente.

La calidez en el servicio en la salud se construye en la manera cálida en que las personas perciben como fueron tratadas en cada una de las etapas de la atención, este trato va desde quienes atienden en la entrada, hasta el personal del servicio más especializado. La calidez puede entenderse como empatía y en este caso como la identificación de una persona con otra cuyas relaciones se fundan en el respeto, la amabilidad y la confidencialidad. (Manzanarez, 2018)

Dentro del programa de planificación familiar, el personal de enfermería debe brindar confianza, es importante hacer contacto visual con el usuario, ser consciente de su lenguaje corporal y del significado subconsciente del mismo y siempre que sea posible, tranquilizar al paciente a través del poder del tacto. Una adecuada comunicación es fundamental al explicar los diferentes métodos anticonceptivos, los aspectos terapéuticos y preventivos, así como a la hora de educar a las pacientes con el uso adecuado y los efectos colaterales del mismo.

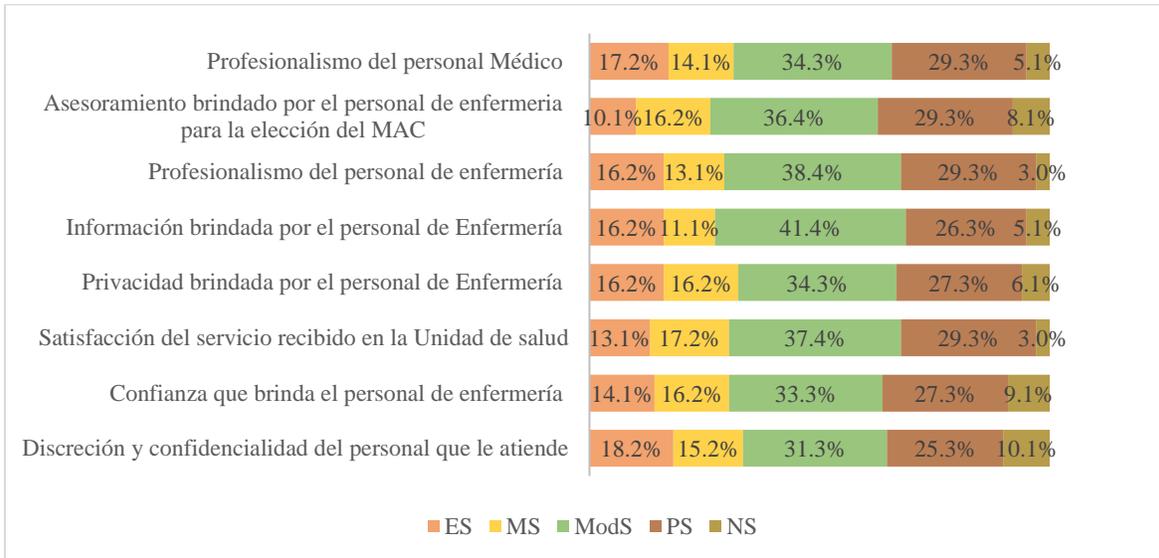
Lo comisión interinstitucional de enfermería como la atención oportuna, personalizada humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios. La planificación familiar en el proceso de enfermero es la etapa de estrategia para minimizar o corregir los problemas, determinar resultados e intervenciones enfermeras, plasmando este plan de actuación de forma escrita en un plan de cuidados.

Otra de las interrogantes es si a las usuarias el personal que la atendió le explicaron sobre el método anticonceptivo que utilizan a lo cual respondieron sentirse moderadamente satisfecho con un 40.4% de las usuarias en estudio, un 23.2% expresaron sentirse poco satisfecho y un porcentaje considerable del 14.1% expreso sentirse muy satisfecho con respecto al método anticonceptivo que utilizan. Para comenzar a utilizar un método anticonceptivo es necesario asesorarse con un profesional de salud, esto se hace mediante la consulta de planificación familiar, en el cual se orienta de manera sencilla el uso correcto, y los beneficios que más le favorecen a la usuaria.

Dentro de la salud reproductiva la planificación familiar es un derecho que implica la facultad de hombres y mujeres de disfrutar una vida sexual satisfactoria, segura, libre e informada, este compromiso se llevara a cabo cuando se asegure que los servicios que se ofrecen programas de planificación familiar y anticoncepción sean de buena calidad, lo que significa que se respeta la dignidad de las personas, se ofrezca un rango amplio de opciones seguras y efectivas y exista un servicio de consejería y de seguimiento que ofrezca información confiable y aclara dudas a fin de facilitar la libre elección de un método o su cambio cuando no se está a gusto con el actual, por tanto el compromiso con una población cuyas necesidades en planificación familiar distan mucho de encontrarse satisfecha.

## Gráfico 9

### Calidez de la atención



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de pacientes sobre la atención en el Programa de Planificación Familiar.

Retomando la gráfica anterior valorando la calidez con relación al profesionalismo, la comunicación, educación y confianza que brinda el personal tanto médico como enfermería del programa de planificación familiar con las siguientes interrogantes. El profesionalismo del personal médico, Asesoramiento brindado por el personal de enfermería, profesionalismo del personal de enfermería, información brindada por el personal de enfermería, privacidad brindada por el personal de enfermería, satisfacción del servicio recibido en la unidad de salud, confianza que brinda el personal de enfermería, discreción y confidencialidad del personal que la atendió.

Se categorizaron un conjunto de indicadores relacionados a la satisfacción de la calidez de la atención recibida dentro del programa de planificación familiar, por el profesionalismo del servicio médico tenemos un porcentaje del 34.3% moderadamente satisfecho, poco satisfecho con un 29.3% de las participantes y un 17.2 % extremadamente satisfecho. Del mismo modo en el profesionalismo por el personal de enfermería las usuarias expresaron según los resultados de las encuestas un 38.4% un 16% se encuentran moderadamente satisfecho, un 29.3% refleja sentirse poco satisfecho, y un 16.2% muestran estar extremadamente satisfecho.

El profesionalismo es el conjunto de principios éticos y deontológicos, valores y conductas que sustentan el compromiso de los profesionales de la salud con el servicio de los ciudadanos que evolucionan con los cambios sociales y avalan la confianza de la población. (Alemán, 2021).

En la práctica el profesionalismo es una competencia multidimensional basada en habilidades, actitudinales y de conocimientos que permite a los profesionales en salud tener un mejor desempeño en sus sitios de trabajo, en gran medida la calidad de atención depende de las actitudes y conductas del personal tanto médico como de enfermería, basándose como principio fundamental la ética profesional, en la práctica del programa de planificación familiar, las enfermeras adaptan sus conocimientos en los aspectos de educación y prestación de servicios, tal vez ninguna otra profesión en salud tenga tanta oportunidad de divulgar los conocimientos de la planificación familiar, es ahí donde la ética habla sobre el profesionalismo del personal.

En el caso del asesoramiento brindado por el personal de enfermería las usuarias expresaron según los resultados de las encuestas participantes expresaron sentirse moderadamente satisfecho con un 36.4%, un 29.3% poco satisfecho, y un 16.2% muy satisfecho. A sí mismo la información brindada por el personal de enfermería según los resultados expresados un 41.4% de las participantes muestran estar moderadamente satisfecho, un 26.3 %, se encuentran poco satisfecho y solo un 16.2% donde las usuarias se encuentran muy satisfecho con las sugerencias del personal de enfermería.

El asesoramiento al paciente es un componente fundamental de la profesión de enfermería empodera a los pacientes ayudándolos a mejorar su salud, y a involucrarse más por su propio cuidado, esto lo hace más propenso a participar en cambios que pueden conducir a resultados positivos en relación a su salud. El asesoramiento en el programa de planificación familiar es fundamental, es una habilidad universal que poseen las enfermeras, este crea un entorno ideal para las usuarias, las enfermeras deben desarrollar una relación de apoyo, que proporcione conocimientos adecuados para la salud sexual y reproductiva, donde las mujeres puedan ver cambios positivos, que no alteren su estilo de vida, ya que la educación tiene el poder de generar resultados exitosos para el paciente.

En cuanto a la privacidad brindada por parte del personal de enfermería las usuarias expresaron, con un total del 34.3% se encuentran moderadamente satisfecho y un 27.3% expresan

sentirse poco satisfecho, pero también se puede observar en extremadamente satisfecho y muy satisfecho ambos porcentajes con el 16.2% de las participantes. En relación a la satisfacción del servicio recibido en la unidad de salud un porcentaje del 37.4% expresaron según los resultados estar moderadamente satisfecho, un 29.3% poco satisfecho, pero por el contrario un 17.2% se muestran sentirse muy satisfecho con la atención que reciben en la unidad de salud.

La privacidad del paciente en el campo de la salud se relaciona con el concepto intimidad, privacidad y confianza, es un derecho a decidir cuándo, cómo y hasta qué punto otros pueden acceder a su información médica, la privacidad del paciente mantiene la confidencialidad y solamente se comparte su información con aquellos que la necesiten, para brindar servicios médicos. (OMS, 2019)

Todas las personas deben disfrutar del derecho a la privacidad cuando buscan información y servicios de planificación familiar, los trabajadores de la salud deben estar capacitados para mantener la confidencialidad de este servicio. El secreto profesional dentro del ámbito sanitario es un deber ético, y un derecho de todos los pacientes, se fundamenta en la confidencialidad, prudencia, privacidad a la intimidad, siendo un principio fundamental a la no divulgación de información sin el previo consentimiento del paciente.

Por otra parte, en la confianza que brinda el personal de enfermería las participantes expresan según los resultados con un 33.3% donde se muestran sentirse moderadamente satisfecho, un 27.3% poco satisfecho y un 16.2% expresaron estar muy satisfecho en relación a la confianza que brinda del personal de enfermería, dentro del programa de planificación familiar. Otras de las interrogantes es la discreción y confidencialidad del personal que atendió en el programa de planificación familiar según las participantes se encuentran con 31.3% moderadamente satisfecho, un 25.3% poco satisfecho, y un porcentaje considerable del 18.2% se encuentran muy satisfecho con la discreción del personal que la atendió.

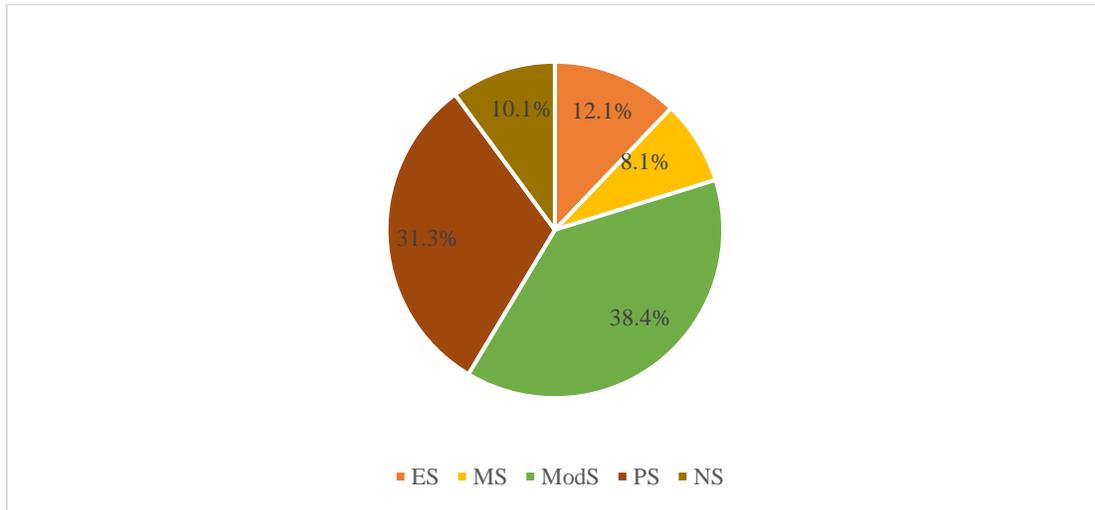
El acceso a la planificación familiar debe ser segura y voluntaria, la información y servicios de métodos anticonceptivos deben proporcionarse de manera digna, respetando la ética y la cultura de las personas que reciben el servicio, la atención debe desarrollarse en un lugar que garantice confidencialidad, privacidad y genere la confianza de las usuarias.

La importancia que reviste en estos tiempos el secreto profesional y su uso adecuado al campo de enfermería y el secreto profesional mirado a la luz del diccionario Laroussees aquello que se mantiene oculto a los demás y surge del ejercicio de la profesión.

Garantizar el acceso a información servicios e insumos de planificación familiar, es esencial para proteger la salud y bienestar de las mujeres, la familia y la sociedad en general, y tiene un impacto en el desarrollo del país, la planificación familiar se proyecta como parte integral del servicio de atención en salud reproductiva, la satisfacción del usuario en el servicio de planificación familiar es un indicador de la calidad de atención.

## Gráfico 10

### Satisfacción con el horario de atención de la Unidad de Salud



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de pacientes sobre la atención en el Programa de Planificación Familiar.

La gráfica 10 muestra la satisfacción de las participantes con forme al horario de atención que reciben las participantes en la unidad de salud en el programa de planificación familiar. En relación a la satisfacción con el horario de atención se obtuvieron los siguientes resultados el 38.4% muestran estar Moderadamente Satisfecho, un porcentaje del 31.3% Poco Satisfecho y solo un porcentaje considerable del 12.1% muy Satisfecho. Lo que refleja que los pacientes consideran no tan aceptable el horario de atención, siendo este el primer estudio de Satisfacción realizado en la Unidad de Salud, el cual se tomará como base para los siguientes estudios y mejorar la calidad de atención para el usuario.

Las encuestas se llevaron a cabo en el centro de salud sonrisa de los niños para valorar el nivel de satisfacción del programa de planificación familiar, la principal diferencia entre esta es evaluar la satisfacción de la usuaria fue poner énfasis en los aspectos de insatisfacción y satisfacción y en la identificación de las “áreas que podrían mejorar”. El umbral del porcentaje total de las participantes, se observó en moderadamente satisfecho y poco satisfecho, para identificar la insatisfacción se basó en forma muy generalizada en los resultados del horario de atención.

En ocasiones, la accesibilidad se traslapa conceptualmente con la definición de calidad, ya que aquélla abarca aspectos que tienen repercusiones directas en la atención, como los tiempos de

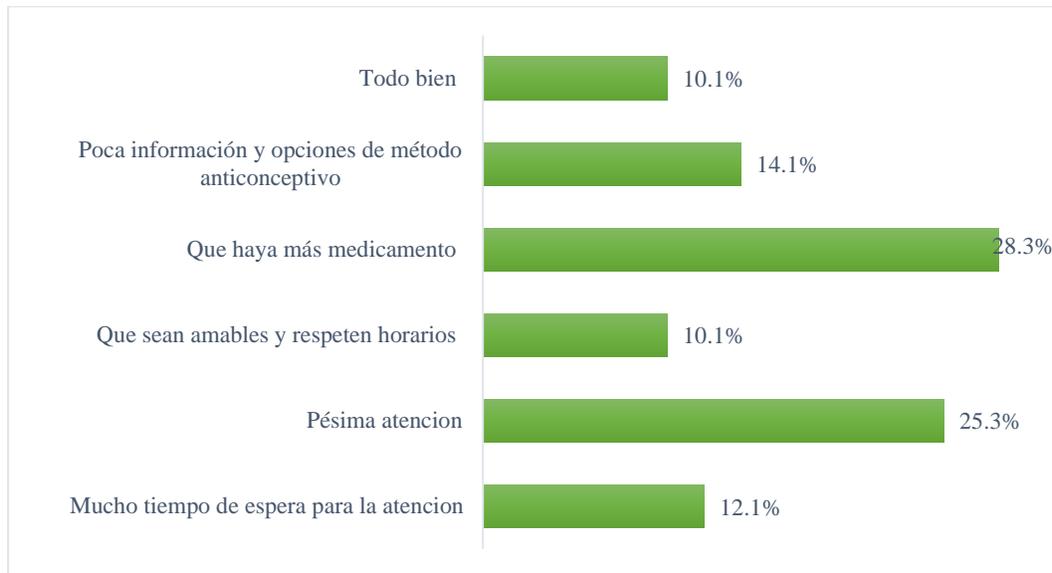
espera, los horarios del servicio o los costos de esta misma atención, los cuales, en conjunto, se consideran como características de la Accesibilidad de las organizaciones prestadoras de servicios. (Picado,2017).

En cuanto al horario de atención este juega un papel fundamental en la satisfacción del paciente ya que mayor tiempo de espera en ser atendidos, menores satisfacciones demuestran las usuarias en cuanto a la calidad de atención recibida por parte del personal de salud. La prestación de los servicios de planificación familiar debe ofrecerse sistemáticamente, a toda persona en edad reproductiva que acuda a los servicios de salud, independientemente de la causa que motive a la consulta y demanda de servicios, en especial a las mujeres portadoras de mayor riesgo reproductivo un adecuado horario de atención en salud sexual y reproductivo.

La OMS (2020) promueve la anticoncepción por medio de directrices basadas en pruebas científicas sobre la seguridad y prestación de servicios relativos a métodos anticonceptivos y vele por el respeto de los derechos humanos en el contexto de programas relativos a la anticoncepción. La atención a la salud sexual y reproductiva se refiere a los servicios programa de planificación familiar, los servicios sanitarios del ministerio de salud pública constituyen un factor importante para la sexualidad responsable, la planificación familiar es una estrategia que ayuda a las familias a lograr un mejor nivel de vida, contar con un horario de atención adecuado ayuda a satisfacer las necesidades de las usuarias.

## Gráfico 11

### Opiniones y sugerencias de la atención recibida



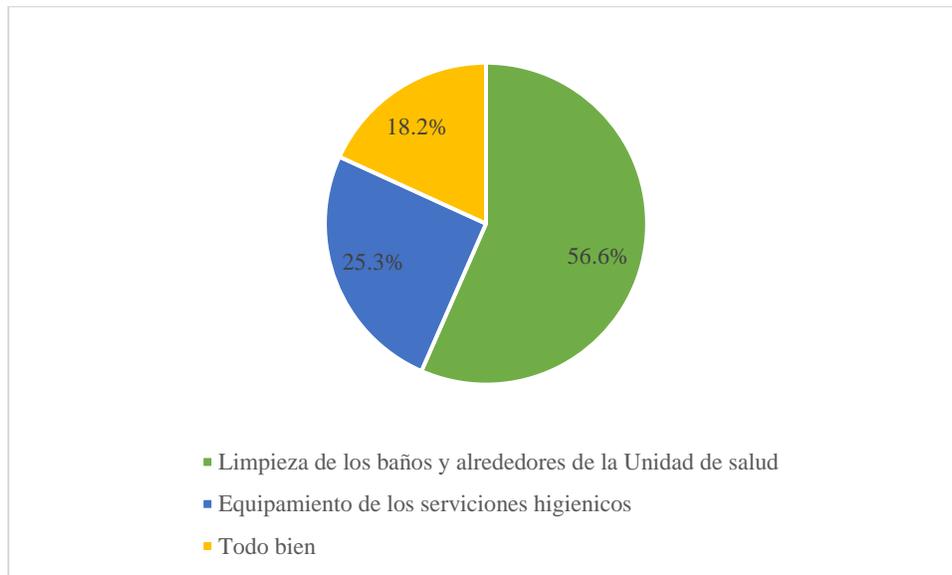
**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de pacientes sobre la atención en el Programa de Planificación Familiar.

En el gráfico 11 se reflejan las opiniones y sugerencias de la atención recibida por las usuarias atendidas en el programa de planificación familiar, donde se muestra que el porcentaje que más predomina es la deficiencia del medicamento con un 28.3% junto a una pésima atención al momento de la consulta con 25.3%, sin embargo, las usuarias expresaron que existe poca información y opciones de métodos anticonceptivos con un 14.1%, siendo esta una preocupación respecto a un nivel de satisfacción bajo.

Es de suma importancia conocer la opinión pública sobre cuestiones de interés dentro de los indicadores sociales, la satisfacción del usuario está directamente relacionada con los beneficios de una institución o empresa. Recabar la opinión del usuario ayuda a proporcionar una experiencia satisfactoria, ajustándose a sus necesidades (Sánchez, 2018) . Permitir sugerencias demuestra que se valoran sus opiniones y crea una relación de confianza en las que las opiniones sean atendidas.

## Gráfico 12

### Aspectos de la Unidad de salud consideran las usuarias deben mejorar



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de pacientes sobre la atención en el Programa de Planificación Familiar.

En el gráfico 12 se muestran los resultados obtenidos mediante la realización de preguntas abiertas que reflejan opiniones y sugerencias donde abarcaron los diferentes aspectos que la unidad de salud considera debe mejorar, con una significativa mayoría representando el 56.6% es decir más del 50% de la población en estudio expresaron que uno de los principales aspectos a mejorar sería la limpieza de los baños y alrededores de la Unidad de Salud siendo esta importante y esencial para la propia salud.

La salud y el bienestar de todos están estrechamente relacionados con el medio ambiente que los rodea, ayuda a implementar y tomar conductas a nivel individual, colectivo y empresarial que propician un desarrollo responsable que se ve reflejado en una mejor calidad de vida, de atención y la sostenibilidad ambiental del planeta. Garantiza una vida saludable para todos y la disminución de muchas enfermedades ocasionadas por el agua sucia, el aire impuro y la basura que puedan afectar aún más de forma significativa la salud del usuario.

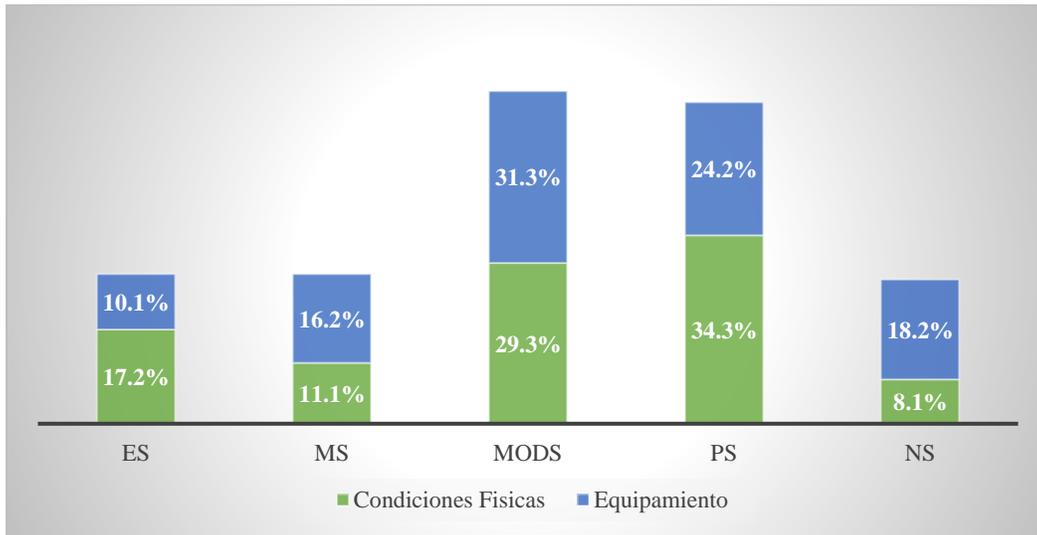
En cuanto a los demás aspectos a mejorar conforme al equipamiento de los servicios higiénicos se obtuvo un resultado del 25.3% y otro porcentaje del 18.2 % expresó sentirse bien con las instalaciones de la Unidad de Salud siendo esta una forma de participación de las usuarias en la

evaluación y mejora de la calidad. Una de las dimensiones que integra parte de la mayoría de las definiciones de calidad y satisfacción en la atención recibida, y además uno de los resultados a considerar como fruto del propio proceso asistencial tanto a nivel de centros de salud o áreas geográficas, comprender en su totalidad los factores subyacentes (Gasht, 2017). El indicador más fuerte de un alto nivel de satisfacción del usuario es la percepción de la calidad y el grado en el que se siente satisfecho.

#### IV. Satisfacción con respecto a la infraestructura y limpieza del Centro de Salud.

Gráfico 13

Satisfacción con respecto a las condiciones higiénicas de la unidad de salud.



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de pacientes sobre la atención en el Programa de Planificación Familiar.

La gráfica 13 muestra los siguientes resultados de las participantes encuestadas donde se les realizaron preguntas sobre la satisfacción de las condiciones físicas y equipamiento de la unidad de salud, donde las variables a contestar son extremadamente satisfecho, muy satisfecho, moderadamente satisfecho, poco satisfecho, y nada satisfecho lo cual se evalúa utilizando la escala de Likert.

Según los resultados obtenidos con las condiciones higiénicas muestran que las usuarias se encuentran moderadamente satisfecho con un 29.3% en cuanto a las condiciones físicas y un 31.3% en equipamiento que brinda la unidad de salud, sin embargo, se muestran un porcentaje del 34.3% poco satisfecho en las condiciones físicas y un 24.2% en el equipamiento, pero también se puede observar un porcentaje considerable del 17.2% de la población en estudio que se muestran extremadamente satisfecho con relación a las condiciones higiénicas y un 10.1% en el equipamiento que se brinda en el programa de planificación familiar del centro de salud Sonrisa de los niños.

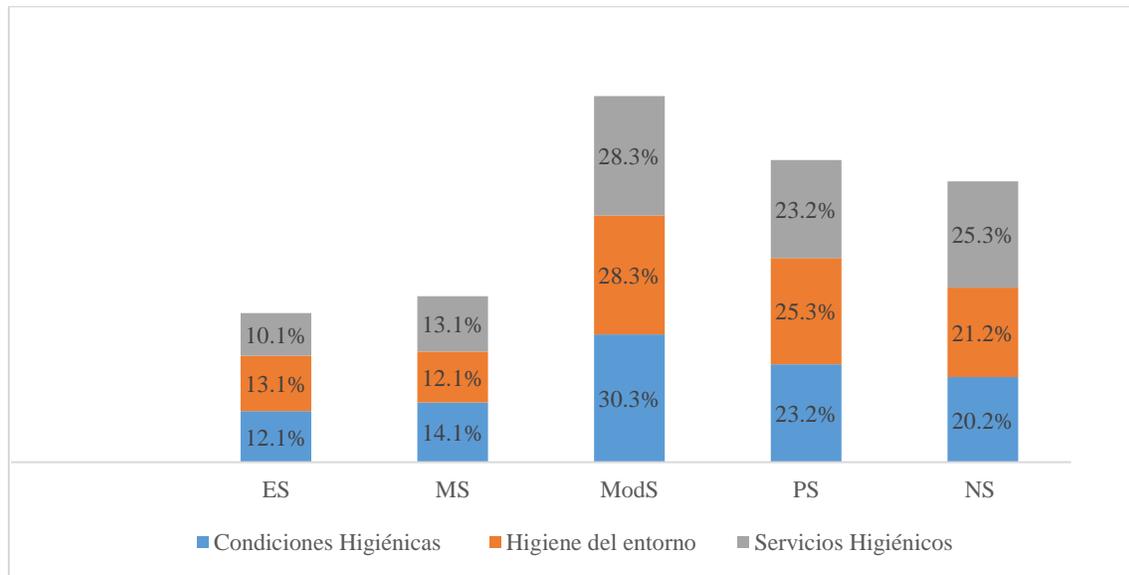
La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud, es importante conocer el nivel de satisfacción de las usuarias con respecto a la infraestructura y limpieza que brinda centro de salud sonrisa de los niños, ya que esto permitirá mejorar las falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde atención de calidad que el paciente demanda por lo tanto el diseño y construcción en los espacios y en los equipamiento hace referencia a todo lo que ofrezca funcionalidad, eficiencia, durabilidad, facilidades de higiene y mantenimiento.

La higiene es el conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen efectos nocivos sobre su salud, estandarizar los procedimientos de limpieza y desinfección en los establecimientos de salud, es importante ya que su finalidad radica en mantener condiciones óptimas de higiene para los usuarios, además de que fortalece la satisfacción por lo que propicia un entorno sano para el desarrollo de la salud sexual y reproductiva mediante el programa der planificación familiar.

Los servicios deben estar ubicados donde se faciliten condiciones de higiene adecuada, las condiciones higiénico sanitarias destacan la vulnerabilidad de las usuarias, en términos de salud, es necesario disponer de instalaciones sanitarias apropiadas y adecuadas a las exigencias de las pacientes.

## Gráfico 14

### Satisfacción con respecto a las Condiciones físicas y equipamiento de la Unidad de Salud.



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción de pacientes sobre la atención en el Programa de Planificación Familiar.

En las preguntas sobre la satisfacción de las condiciones físicas de la unidad de salud sonrisa de los niños del barrio Ayapal se les asignaron las preguntas relacionadas con las condiciones higiénicas de la unidad de salud entorno y limpieza de los servicios higiénicos las usuarias tenían las opciones de con testar según los siguientes indicadores: extremadamente satisfecho, muy satisfecho, moderadamente satisfecho, poco satisfecho, y no satisfecho.

En cuanto a las condiciones higiénicas tenemos un porcentaje del 30.3% donde las usuarias se muestran moderadamente satisfecho, así mismo en cuanto a la higiene del entorno un porcentaje del 28.3% expresaron estar moderadamente satisfecho, con un valor del 28.3% las participantes se muestran moderadamente satisfecho con los servicios higiénicos de la unidad de salud. También se puede observar en la gráfica donde las participantes se muestran poco satisfechas en relación a las condiciones higiénicas con un 23.2%, en la higiene del entorno con un 25.3% de las usuarias, y en los servicios higiénicos 23.2%. Otro porcentaje considerable a tomar en cuenta tenemos que las usuarias, muestran estar nada satisfechas con relación a las condiciones higiénicas con un valor del 20.2% en la higiene del entorno un 21.2% y en los servicios higiénicos un 25.3% de la población en estudio. Estos resultados nos demuestran que la mayoría de las participantes no están satisfecho

con la higiene que presta la unidad de salud por ende este último es muy importante para la promoción en salud, en cuanto la higiene de la unidad de salud específicamente la higiene de los servicios sanitarios el cual nos permitió medir mediante la escala Likert el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la infraestructura y limpieza del centro de salud.

Mejorar la atención en salud es el objetivo fundamental para los gastadores de servicio de salubridad así mismo la creación de infraestructura física, para para extender la cobertura de los servicios de salud, diseño, construcción, equipamiento y mantenimiento juegan un papel fundamental en la atención ya que también determinan el grado de satisfacción de los usuarios acerca de la atención reciba ya que se deben observar diversos aspectos como la eficacia en su funcionamiento, la comodidad para el paciente, su seguridad, las facilidades del equipo, su durabilidad, la facilidad para moverlo dentro de las instalaciones en caso de que así se requiera.

Es importante dentro del programa de planificación familiar contar con buen mantenimiento de los servicios higiénicos, la higiene del entorno, y condiciones higiénicas que brinde la unidad de salud, para satisfacer con las necesidades que demandan las usuarias y fortalecer la satisfacción del servicio recibido, ya constituye un factor importante para la sexualidad responsable.

## IX. CONCLUSIONES

En conclusión, los resultados obtenidos en referencia a las características sociodemográficas, en el cual el rango de edad de los participantes es de >18 – 25 años, se obtuvo que en el nivel de escolaridad prevalece, técnico y secundaria completa, de procedencia urbana y la principal fuente de ingresos económicos es el comercio. Así mismo los servicios de satisfacción en la de atención alusivo a la percepción señalada por los usuarios, con respecto a la accesibilidad y diversidad de métodos anticonceptivos, el análisis de los objetivos indica que en el grado de satisfacción del usuario predominaron los indicadores moderadamente satisfecho con la accesibilidad, diversidad y método anticonceptivo que utilizan.

Por otra parte, en cuanto a la satisfacción con respecto a la atención del personal de enfermería en relación a la comunicación, educación y confianza en la calidez de atención y todas las dimensiones que abarca el mayor porcentaje estuvo dado entre moderadamente satisfecho y poco satisfecho, lo que nos indica una zona de indiferencia, con niveles intermedios de satisfacción donde las expectativas previas no se han visto confirmadas.

En relación a la Satisfacción con respecto a la infraestructura y limpieza del centro de salud la población se encuentra moderadamente satisfecha y poco satisfecha lo que puede entenderse que la percepción del servicio aún no se va acercando a las expectativas que los usuarios tienen, por ende, se considera que existe poca satisfacción en las condiciones higiénicas y en la calidad del servicio recibido en la unidad de salud, tomando en cuenta que la satisfacción del usuario, representa uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena atención , dado que la satisfacción influye en su comportamiento, en el hecho que las usuarias necesiten planificación familiar y adopten un método anticonceptivo y siga con las instrucciones del prestador de servicios.

## **X. RECOMENDACIONES**

Dirigido al directivo del centro de salud sonrisa de los niños, se considera que la institución debe crear un plan de estrategia y poner en práctica la guía de consejería y procedimientos con especial enfoque en las características de la población demandante que permita una atención más eficaz, eficiente y fluida. Incluir los resultados de la satisfacción de usuarios del consultorio de consejería de planificación familiar dentro de la evaluación anual de la atención realizada por la institución, además de implementar otros instrumentos que den a conocer de manera más específica la opinión de los usuarios y que permitan hacer intervenciones en proyectos de mejora continua de prestación de servicios.

Consolidar las fortalezas encontradas y trabajar en aquellas oportunidades de mejora a través de la reorganización del ESAF del centro de salud, la consejería que se les debe de brindar la planificación familiar y la instauración de este como un servicio que comprenda tanto la emergencia, consultas generales, planificación familiar y actividades extramurales de acuerdo a su demanda y nivel de complejidad, equipar el centro de salud, mantener sus instalaciones aseadas.

De igual manera se recomienda capacitar al profesional de salud para que en la actualización de sus conocimientos pueda brindar una información más clara y consistente, demostrando así competencias, habilidad y destrezas. Reforzar en el personal una actitud más empática y de trabajo en equipo. Además de saber proveer un servicio cada vez más humano y proactivo en beneficio de los usuarios que permita empoderarlos en el ámbito de los derechos sexuales y reproductivos, así también promover la responsabilidad sobre su salud.

## XI. BILIOGRAFÍA

- Acua, A. (27 de octubre de 2020). *Sociología y ética*. Obtenido de [www.doccity.com](http://www.doccity.com)
- Alejandro, D. O. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio de planificación familiar del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - Callao*. Perú.
- Alemán, E. (12 de mayo de 2021). *Profesionalismo*. Obtenido de <https://mx.indeed.com>
- Alker, H. (11 de noviembre de 2021). *Planificación familiar*. Obtenido de <https://www.lasalle.edu.com>
- Alvares, d. M. (07 de 2020). *Mitos y prejuicios limitan el uso de métodos anticonceptivos*. Obtenido de <https://www.byayer.com> mexico.mi
- Aron Tocto, Daniel Alvarado . (2017). *Percepción de las usuarias continuadoras del programa de planificación familiar, sobre la calidad de atención del servicio, Hospital Nacional Sergio E. Bernales Collique - Lima 2017*. Perú.
- Benid Birhanu, Youmin Siraneh, Blanca Gelana, Gabriela Tsega. (2019). *Calidad de los servicios de planificación familiar y factores asociados en los Hospitales públicos de Jimma Town, suroeste de Etiopía* . Africa .
- Blanco, I. (03 de 07 de 2017). *Sexo, pecado y tabú para las mujeres*. Obtenido de <http://elpais.complanetafuturo>
- Brum, R. (13 de AGOSTO de 2018). *Satisfacción*. Obtenido de [http://www.unfpa.org.uy/userfiles/publications/56\\_file1.pdf](http://www.unfpa.org.uy/userfiles/publications/56_file1.pdf)
- Calderón, M. d. (23 de Febrero de 2018). Obtenido de Ley y derecho: Nivel de escolaridad : <https://diccionario.leyderecho.org/nivel-de-escolaridad/>
- Carranza, D. L. (2018). *Satisfacción del uso de métodos anticonceptivos en relación a los criterios de elegibilidad*. México.
- Chavarría, I. J. (2021). *Factores sociodemográficos*. Salvador.
- Chavez, V. (2018). *Percepción de la calidad de atención según los usuarios del programa de planificación familiar del Hospital cayetano heredia 2018* .
- Corea, I. (2018). *Satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en los servicios de salud del SILAIS Managua*. Managua .
- Eduardo Reyes, Diego Hernández. (2017). *Valoración de calidad en la presentación de servicios de salud en el municipio de telica desde la satisfacción de los usuarios*. León, telica.
- ENDENSA. (2016-2017). *Satisfacción con el método usado actualmente* . Nicaragua .
- ENDES. (2018). *Encuesta Demográfica y de Salud Familiar*. Perú.

- Flores, G. (2021). *Satisfacción con métodos anticonceptivos* . Obtenido disponible en: [http://www.unicef.org/argentina/spanish/Informe\\_consulta\\_cualitativa\\_programa\\_educacion\\_sexual\\_en\\_argentina.pdf](http://www.unicef.org/argentina/spanish/Informe_consulta_cualitativa_programa_educacion_sexual_en_argentina.pdf)
- Gasht, E. (2017). *La importancia de un ambiente sano en la calidad de atención* . México .
- Hidalgo, D. N. (2019). *Calidad de atención de parto en las pacientes embarazadas que fueron atendidas en los servicios del Hospital Fernando Vélez Paiz*. Managua .
- Hurtado, L. (2017). *Satisfacción sobre la calidad de servicios de salud* . Brazil .
- Juares, I. F. (2018). Obtenido de Nivel socioeconómico: <http://www.cancer.com.gov.def>
- Lahnse, A. (26 de julio de 2017). Obtenido de <http://www.muyinteresante.es>
- Lic. Freddy Valencia Salazar, N. A. (mayo de 2018). *Satisfacción y calidad en la salud*. Obtenido de <http://wwwpsicologia.cientifica.com/bv/psicologia>
- Machado, R. (2019). *Modelo teórico de calidad de atención* . Madrid, España.
- Macpedl, A. (30 de noviembre de 2021). Obtenido de <https://www.articulo66.com/2021/11/30/nicaragua-con-baja-calidad-educativa-segun-unesco/>
- Manzanarez, R. (Noviembre de 2018). *Calidez de la atención*.
- Martínez, D. M. (23 de noviembre de 2022). *Planificación familiar*. Obtenido de <https://www.unfpa.org>
- MINSA. (2018). Planificación familiar. *planificación familiar*, 30.
- MINSA. (JULIO de 2019). Obtenido de <http://www.Minsa.gob.ni>
- Mogollón, R. (2017). *Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del instituto nacional materno perinatal lima Perú*. Perú.
- Moncada, C. P. (2019). *Opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios que brinda el laboratorio clínico del Hospital Atela*. Honduras.
- Monckler, A. (2017). Accesibilidad y diversidad en la sociedad legal . En *Leyes y humanidades* (pág. 250). España .
- Munguía, I. (diciembre de 2020). *Especial las barras de la salud en Nicaragua*. Obtenido de <https://www.confidencial.com.ni>
- Nicaraguense, H. A. (2017). *Satisfacción de los usuarios en los servicios de hospitalización y emergencia del Hospital Alemán Nicaragüense*. Managua .
- Noel Aleman, Luis Masis . (2017). *Muelle de los Bueyes y Nueva Guinea*. Nueva Guinea .
- O.I.T. (2020). *Ley general de higiene y condiciones del trabajo, y a los Convenios Internacionales de la Organización Internacional del Trabajo* .

- ODS. (2019). Obtenido de <http://pactomundial.org.ods>
- OMS. (2017). *Sistema en la atención de salud en países Sudamericanos* .
- OMS. (08 de o5 de 2019). Obtenido de <https://www.paho.org>
- OMS. (Julio de 2019). Obtenido de <http://salud.god.ar>
- Orozco, u. (2017). *Satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención recibida en consulta externa del Hospital escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua, febrero 2017*. Managua.
- Palesquin, S. (2018). *Satisfacción de los servicios* . Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)
- Pamela Torrez, Ivania Heredia , Marcos Ibáñez, Luz Avila . (2019). *Programa de planificación familiar del centro de salud cruz de la esperanza*. mexico .
- Pantoja, J. Q. (2018). *Ciencias médicas salud sexual y reproductiva*. Obtenido de <HTTPS:articulos.sld.cu>
- Parra, J. M. (Miercoles de agosto de 2018). *Importancia de la ocupación y su influencia en la salud*. Obtenido de INFAD: <http://www.redalyc.org.articulo.oa>
- Portocarrero, D. M. (26 de diciembre de 2020). *Satisfacción de los servicios de salud sexual y reproductiva*. Obtenido de <https://www.ucaldas.edu.co>
- Ramos, D. F. (01 de o6 de 2020). *Satisfacción de usuaria y calidad de atención*. Obtenido de <http://www.brandztech.com/cache/fck>
- Requena, H. (2019). *Educación en la satisfacción del programa de planificación familiar*. Obtenido de <http://www.uoc.edu/rusc/5/2/dt/esp/hernandez.pdf>
- Reyes, L. O. (octubre de 2021). *Satisfacción sobre la economía en Nicaragua*. Obtenido de <https://www.bacomundial.org>
- Sánchez, S. (2018). Balance del funcionamiento en la atención primaria. En *Los consejos de salud*. Chile.
- Sangama, o. (2018). *Nivel de satisfacción de usuarias en el consultorio de obstetricia centro de salud sagrado corazón de jesús* . Perú.
- Sarria, M. (2019). *Percepción de calidad de los servicios en el centro de salud Wiwilí, Jinotega*. Jinotega .
- Seclén PJ, Darras C. (2018). *Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud: factores biológicos y personales* . Perú.
- Smith, D. R. (2019). *Efectividad de los métodos anticonceptivos*. Obtenido de <https.www.sanitas.es>

- Solis, R. (2019). *La calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Centro de salud Sócrates Flores Vivas en Managua, Nicaragua*. Managua .
- Solorzano, D. R. (2017). *Libro sobre el diálogo intercultural vivir juntos como diálogo intercultural*. Obtenido de [www.coe.int/intercultural7source/pun-white](http://www.coe.int/intercultural7source/pun-white)
- Tacoo, R. (2017). *Comisión de igualdad de derechos humanos*. Obtenido de [www.Britaninic.com/eb/article](http://www.Britaninic.com/eb/article).
- Valdivieso, A. (Abril de 2022). *Religión y Espiritualidad*. Obtenido de <https://www.significado.com/religion>
- Vásquez, D. K. (2018). *Bases conceptuales de satisfacción y percepción de la atención de salud*. México .
- Velez, M. (Noviembre de 2017). *Satisfacción de salud*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-03192014000300005&lng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-03192014000300005&lng=es)
- Wong Blandon, Dra. Cols. (s.f.). *Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud en Matagalpa*. Matagalpa.
- Wound, P. (2021). *Esterilización quirúrgica*. Obtenido de <https://www.mayoclinic.org/es>
- Zamora, S. (2016/2017). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la solidaridad de Comas*. Perú.

# ANEXOS

## ANEXO 1: PRESUPUESTO

No	Concepto del Gasto	Unidad	Costo Unitario C\$	Cantidad	Total, Córdobas	Total, Dólares	Observaciones
<b>1.- RECURSOS HUMANOS</b>							
1	INVESTIGADOR	DIA	4000	3	12,000.00	327.87	
2	ENCUESTADORES	ENCUESTA	60	72	4,320.00	118.03	
	<b>SUBTOTAL I</b>				<b>16,320.00</b>	<b>\$ 445.90</b>	
<b>2.- MATERIALES DE OFICINA</b>							
1	COPIAS	UNIDADES	1	50	50.00	1.37	
2	FOLDER	UNIDAD	40	6	240.00	6.56	
3	LAPICEROS	UNIDADES	7	12	84.00	2.30	
4	TABLAS CLAMP	UNIDAD	80	2	160.00	4.37	
5	USB 16 GB	UNIDAD	400	1	400.00	10.93	
6	CARPETA PLASTIC	UNIDAD	20	2	40.00	1.09	
7	BOLSA DE MANILA	UNIDAD	8	10	80.00	2.19	
8	CARPETA PLASTIC	UNIDAD	23	5	115.00	3.14	
9	LÁPIZ GRÁFITO	UNIDAD	5	6	30.00	0.82	
10	SACA PUNTAS	UNIDAD	8	5	40.00	1.09	
11	BORRADOR DE LE	UNIDAD	6	5	30.00	0.82	
12	EMPASTADO	UNIDAD	1	900	900.00	24.59	
13	IMPRESIONES UN	UNIDAD	40	20	800.00	21.86	
14	CORRECTOR	UNIDAD	3	25	75.00	2.05	
15	CUADERNO	UNIDAD	3	60	180.00	4.92	
	<b>SUBTOTAL III</b>				<b>3,224.00</b>	<b>\$ 88.09</b>	
<b>III.- OTROS ADMINISTRATIVOS</b>							
1	LLAMADAS A CELU	RECARGA	100	10	1,000.00	27.32	
2	VIATICOS ALIMEN	ALMUERZOS	50	25	1,250.00	34.15	
3	VIATICOS TRANSP	DIA	280	78	21,840.00	596.72	
4	INTERNET	MES	1200	3	3,600.00	98.36	
5	COMPUTADORA	MES	200	5	1,000.00	27.32	
6	CELULAR	UNIDAD	2	7654.5	15,309.00	418.28	
	<b>SUBTOTAL III</b>				<b>43,999.00</b>	<b>1,202.16</b>	
	<b>TOTAL, GENERAL REAL</b>				<b>63,543.00</b>	<b>\$ 1,736.15</b>	

## **ANEXO 2: HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El Objetivo de este estudio es Analizar el nivel de satisfacción de pacientes sobre la atención en el programa de planificación familiar del centro de salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal en el primer semestre del año 2022, esto como un requisito de graduación en la carrera de Enfermería obstétrica y perinatal en la UNAN-Managua.

Al firmar usted accede a participar en este estudio de manera voluntaria, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

**Nombre del participante:** \_\_\_\_\_

**Firma del Participante:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**  
**INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD**



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN**  
**ENCUESTA**

Estimados usuarios esta encuesta tiene como objetivo conocer la satisfacción que tienen como pacientes en cuanto a la atención del programa de planificación familiar que brinda el centro de salud sonrisa de los niños del barrio Ayapal. Según la OMS la satisfacción se refiere a la complacencia del usuario en función de sus expectativas por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio, y es de suma importancia conocer sus exigencias y expectativas ya que esto permitirá mejorar las debilidades y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar una mejor atención según la demanda de los pacientes. Nos complace contar con su apoyo y se agradece su colaboración al estudio.

Sí la persona no está de acuerdo en participar se respeta su decisión

I. Identificación de encuesta	
1. Número de encuesta:	2. Fecha de llenado:
3. Nombre encuestador:	4. *Código de usuario:
<b>*Nota:</b> El código de usuario se debe construir con las iniciales de los nombres y apellidos, la fecha de nacimiento en seis dígitos F para mujer y M para hombre. Ejem. Si la persona entrevistada se llama María Ester González Moreno y nació el 21 de marzo de 2002, su código será el siguiente: <b>MEGM-210302F</b>	

<b>II. Aspectos sociodemográficos</b>	
<b>5. Edad:</b>	<b>6. Sexo:</b> Mujer: ____ Hombre: ____
<b>7. Procedencia:</b> Urbano: ____ Rural: ____	<b>8. Barrio/Colonia/Residencia:</b>
<b>9. Estado civil:</b> Soltero/a: ____ Casado/a: ____ Unión libre: ____ Divorciado/a: ____ Viudo/a: ____	<b>10. Tiene hijos:</b> Si: ____, Cantidad: ____ No: ____
<b>11. Nivel académico:</b> Ninguno: ____ Primaria incompleta: ____ Primaria completa: ____ Secundaria incompleta: ____ Secundaria completa: ____ Técnico: ____ Universidad incompleta: ____ Universidad completa: ____	<b>12. Religión a la que pertenece</b> ninguna: ____ evangélica: ____ católica: ____ mormona: ____ otra: ____
<b>III. Situación socioeconómica</b>	
<b>13. Actualmente trabajas</b> Si: ____ No: ____	<b>14. Ocupación</b> Ama de casa: ____ Estudiante: ____ Comerciante: ____ Otro (Especifique):
<b>15. Ingresos económicos</b> a) No tiene b) < C\$3,000.00 c) De C\$3,001.00 a C\$5,000.00 d) De C\$5,001 a C\$10,000 e) >C\$10,000	

Responda con la mayor sinceridad, sus respuestas son importantes para nosotros, por lo cual estamos muy agradecido. Marque con una X según corresponda. ES: Extremadamente Satisfecho, MS: Muy Satisfecho, ModS: Moderadamente Satisfecho, PC: Poco Satisfecho, NS: No Satisfecho

**IV. Satisfacción con respecto a la accesibilidad y diversidad de métodos anticonceptivos.**

<b>Interrogantes</b>	<b>ES</b>	<b>MS</b>	<b>ModS</b>	<b>PS</b>	<b>NS</b>
16. ¿Qué tan satisfecho se siente con la accesibilidad de los métodos anticonceptivos que brinda la unidad de salud?					
17. ¿Qué tan satisfecho se siente con el método anticonceptivo que está utilizando?					
18. ¿Se considera usted satisfecha con la diversidad de métodos anticonceptivos que la unidad de salud ofrece?					
19. ¿El personal que le atendió le explicó sobre el método anticonceptivo que usa?					

**V. Satisfacción con respecto a la atención del personal de enfermería en relación a la comunicación, educación y confianza brindada a los usuarios en el programa de planificación familiar**

<b>Interrogantes</b>	<b>ES</b>	<b>MS</b>	<b>ModS</b>	<b>PS</b>	<b>NS</b>
20. ¿Qué tan satisfecho se siente en relación a la comunicación que brinda el personal de Enfermería?					
21. ¿Se siente satisfecho/a con la forma en que le explicaron sobre su problema de salud o consulta, considerando que debe usarse un lenguaje fácil de entender para usted?					
22. ¿Qué tan satisfecho se siente con el trato brindado por el personal médico?					
23. ¿Qué tan satisfecho se siente con el trato brindado por el personal de enfermería?					
24. ¿Qué tan satisfecho se siente con el horario de atención de la Unidad de Salud?					

25. ¿Se siente satisfecha con la discreción y confidencialidad del personal de salud que la atendió?					
26. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la confianza que le brinda el personal de enfermería para expresar sus problemas e inquietudes?					
27. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con relación al servicio recibido en la unidad de salud donde acudió?					
28. ¿Durante la consulta que tan satisfecho se sintió con la privacidad brindada por parte del personal de enfermería?					
29. ¿Qué tan satisfecho esta con la información que le brinda el personal de enfermería?					
30. ¿Considera que está satisfecho con el profesionalismo del personal de enfermería?					
31. ¿Considera que está satisfecho con el profesionalismo del personal médico?					
32. ¿Qué tan satisfecho se siente con el asesoramiento brindado por el personal de enfermería en la elección de métodos anticonceptivos más adecuado según sus necesidades y estilos de vida?					

**Opiniones y sugerencias de la atención recibida.**

---



---



---



---



---



---

<b>VI. Satisfacción con respecto a la infraestructura y limpieza del centro de salud.</b>					
<b>Interrogantes</b>	<b>ES</b>	<b>MS</b>	<b>ModS</b>	<b>PS</b>	<b>NS</b>
33. ¿Está satisfecho con las condiciones físicas de la Unidad de Salud?					
34. ¿Se encuentra usted satisfecho con el equipamiento de la Unidad de Salud Sonrisa de los niños?					
35. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las condiciones higiénicas de la Unidad de Salud?					
36. ¿Está usted satisfecho con la higiene del entorno de la Unidad de Salud Sonrisa de los niños?					
37. ¿La limpieza de los servicios higiénicos cumplen con sus expectativas?					
<b>¿Qué aspectos de la Unidad de salud considera deben mejorar?</b>					
_____					
_____					
_____					

## **ANEXO 4: BOSQUEJO DEL MARCO TEÓRICO.**

- Satisfacción de pacientes sobre la atención en el programa de planificación familiar del centro de salud sonrisa de los niños del barrio Ayapal departamento de Managua distrito III en el periodo del primer semestre del año 2022.

### **I. Características sociodemográficas de la población.**

1.1 Definición de las características sociodemográficas

1.2 Edad

1.3 Procedencia

1.4 Estado Civil

1.4.1 Soltera

1.4.2 Casada

1.4.3 Unión Libre

1.4.4 Viudo

1.5 Escolaridad

1.6 Ocupación

1.7 Nivel Económico

1.8 Creencias Religiosas

1.8.1 Católica

1.8.2 Evangélico

1.8.3 Mormona

1.8.4 Otros

### **II. Determinar la satisfacción con respecto a la accesibilidad y diversidad de métodos anticonceptivos en usuarios atendidos en el centro de salud Sonrisa de los niños.**

2.1 Definición de accesibilidad

2.2 Definición de diversidad

2.2.1 Tipos de métodos anticonceptivos

2.3 Factores Socioculturales

2.3.1 Mitos

2.3.2 Tabú

- 2.3.3 Creencias Religiosas
- 2.3.4 Nivel Socioeconómico
- 2.3.5 Educación

2.4 Aspectos que actúan en la capacidad de la población para acceder al sistema de salud.

- 2.4.1 Atención por el personal de salud
- 2.4.2 Perjuicios de los prestadores de servicio de salud
- 2.4.3 Buenas prácticas en la aplicación del método anticonceptivo
- 2.4.4 Participación del usuario en la elección del método
- 2.4.5 Acceso al servicio de salud

### **III. Valorar la satisfacción con respecto a la atención del personal de enfermería en relación a la comunicación, educación y confianza brindada a los usuarios en el programa de planificación familiar.**

3.1 Definición de satisfacción.

- 3.2 Relación enfermero paciente
  - 3.2.1 Definición de enfermero
- 3.3 Ética profesional
  - 3.3.1 Educación enfermero paciente
- 3.4 Características de la atención
- 3.5 Comunicación de los servicios de salud
  - 3.5.1 Definición de comunicación
  - 3.5.2 Comunicación no verbal
  - 3.5.3 Bases del proceso de comunicación verbal
  - 3.5.4 Consejería
- 3.6 Principios generales para la selección del método anticonceptivo

## **4 Satisfacción con respecto a la infraestructura y limpieza del centro de salud.**

- 4.1 Aspectos institucionales y legales de los servicios de salud.
- 4.2 Condiciones físicas e higiénicas del centro de salud.
  - 4.2.1 Condiciones de infraestructura del centro de salud Sonrisa de los niños.

## ANEXO 5: CRONOGRAMA.

No	Actividades	Marzo / Abril	Mayo /Junio	Julio /Agosto	Septiembre /Octubre	Noviembre /Diciembre	Enero	Febrero
1	Diseño del perfil.	X						
2	Elaboración Protocolo.		X					
3	Diseño de instrumento.			X				
4	Aprobación de protocolo.				X			
5	Validación de instrumentos.				X			
6	Ejecución del estudio.				X			
7	Elaboración informe preliminar.					X		
8	Redacción del informe.					X		
9	Aprobación del informe.						X	
10	Presentación y defensa de tesis.							X



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD “LUIS FELIPE MONCADA”

### DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

### LICENCIATURA EN ENFERMERÍA OBSTÉTRICA Y PERINATAL

**Msc. Ana Obando**

Estimado/a maestro/a Obando, reciba fraternales saludos.

Nuestros nombres son: Gabriela Rodríguez, Alicia Vásquez, Katherine Vásquez, estudiantes de la licenciatura en enfermería obstétrica y perinatal, y como modalidad de graduación estamos desarrollando una investigación que lleva por título “Satisfacción de pacientes sobre la atención en el programa de planificación familiar en el centro de salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal en el primer semestre del año 2022.” Por lo anterior es que le estamos solicitando nos apoye en la validación de los instrumentos de recolección de datos, el cual es guía de revisión documental y cuestionario de pacientes.

Junto a esta carta se le entregará **el trabajo** y una **Ficha de opinión de expertos** que tiene algunos criterios que pueden facilitar la revisión. Referente al trabajo, este contiene:

- **Portada**
- **Planteamiento de problema**
- **Objetivos de investigación**
- Algunos elementos del **diseño metodológico**: Tipo de estudio, población y muestra, operacionalización de variables y descripción de los instrumentos de investigación.
- Los instrumentos de recolección de datos.

Estaríamos muy agradecidos si usted raya directamente el trabajo o en páginas aparte escribe las observaciones.

Sin más a que referirnos nos despedimos, agradeciendo su apoyo.

Br. Gabriela Marina Rodríguez Peralta

Br. Alicia Margarita Vásquez Martínez

Br. Katherine Massiel Vásquez Martínez

Visto bueno

---

Msc. Ivette Pérez Guerrero



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD “LUIS FELIPE MONCADA”

### DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

### LICENCIATURA EN ENFERMERÍA OBSTÉTRICA Y PERINATAL

**PHD. Sandra Reyes**

Estimado/a maestro/a Reyes, reciba fraternales saludos.

Nuestros nombres son: Gabriela Rodríguez, Alicia Vásquez, Katherine Vásquez, estudiantes de la licenciatura en enfermería obstétrica y perinatal, y como modalidad de graduación estamos desarrollando una investigación que lleva por título “Satisfacción de pacientes sobre la atención en el programa de planificación familiar en el centro de salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal en el primer semestre del año 2022.” Por lo anterior es que le estamos solicitando nos apoye en la validación de los instrumentos de recolección de datos, el cual es guía de revisión documental y cuestionario de pacientes.

Junto a esta carta se le entregará **el trabajo** y una **Ficha de opinión de expertos** que tiene algunos criterios que pueden facilitar la revisión. Referente al trabajo, este contiene:

- **Portada**
- **Planteamiento de problema**
- **Objetivos de investigación**
- Algunos elementos del **diseño metodológico**: Tipo de estudio, población y muestra, operacionalización de variables y descripción de los instrumentos de investigación.
- Los instrumentos de recolección de datos.

Estaríamos muy agradecidos si usted raya directamente el trabajo o en páginas aparte escribe las observaciones.

Sin más a que referirnos nos despedimos, agradeciendo su apoyo.

Br. Gabriela Marina Rodríguez Peralta

Br. Alicia Margarita Vásquez Martínez

Br. Katherine Massiel Vásquez Martínez

Visto bueno

---

Msc. Ivette Pérez Guerrero



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD “LUIS FELIPE MONCADA”

### DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

### LICENCIATURA EN ENFERMERÍA OBSTÉTRICA Y PERINATAL

**Msc. Jonathan Mejía**

Estimado/a maestro/a Mejía, reciba fraternales saludos.

Nuestros nombres son: Gabriela Rodríguez, Alicia Vásquez, Katherine Vásquez, estudiantes de la licenciatura en enfermería obstétrica y perinatal, y como modalidad de graduación estamos desarrollando una investigación que lleva por título “Satisfacción de pacientes sobre la atención en el programa de planificación familiar en el centro de salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal en el primer semestre del año 2022.” Por lo anterior es que le estamos solicitando nos apoye en la validación de los instrumentos de recolección de datos, el cual es guía de revisión documental y cuestionario de pacientes.

Junto a esta carta se le entregará **el trabajo** y una **Ficha de opinión de expertos** que tiene algunos criterios que pueden facilitar la revisión. Referente al trabajo, este contiene:

- **Portada**
- **Planteamiento de problema**
- **Objetivos de investigación**
- Algunos elementos del **diseño metodológico**: Tipo de estudio, población y muestra, operacionalización de variables y descripción de los instrumentos de investigación.
- Los instrumentos de recolección de datos.

Estaríamos muy agradecidos si usted raya directamente el trabajo o en páginas aparte escribe las observaciones.

Sin más a que referirnos nos despedimos, agradeciendo su apoyo.

Br. Gabriela Marina Rodríguez Peralta

Br. Alicia Margarita Vásquez Martínez

Br. Katherine Massiel Vásquez Martínez

Visto bueno

---

Msc. Ivette Pérez Guerrero



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA



Sub Dirección Docente

*"2022: Vamos Por más Victorias Educativas"*

Managua, 21 de octubre 2022

Lic. Ninoska María Cruz Rivera  
Dirección de Docencia  
SILAIS-Managua

Estimada Licenciada Cruz:  
Reciba saludos fraternos del Instituto Politécnico de la Salud.

A través de la presente y con todo respeto, solicitamos de manera formal su apoyo y gestión en autorizar que dos estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería Obstétrica y Perinatal V año, se les permita el acceso de poder realizar investigación con el tema: Satisfacción de pacientes sobre la atención en el programa de planificación familiar del Centro de Salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal en el primer semestre del año 2022. Los autores son: Br. Katherine Massiel Vásquez Martínez, Br. Alicia Margarita Vásquez Martínez, Br. Gabriela Marina Rodríguez Peralta.

Adjuntamos perfil e instrumentos.

Agradeciendo su amable atención a la presente, le saludo.

Cordialmente.

PhD. Zeneyda Quiroz Flores  
Sub Dirección Docente

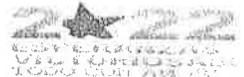


Cc  
Archivo  
ZDF/mar

*¡A la Libertad por la Universidad!*

Rotonda Universitaria Rigoberto López Pérez, 150 Metros al Este, Código Postal: 663 - Managua, Nicaragua  
Teléfonos 505 22770267 | 22770269, Ext. 6109, 6126  
Correo: ips@unan.edu.ni | www.unan.edu.ni





MINISTERIO DE SALUD  
SILAIS MANAGUA

Managua, 03 de Noviembre de 2022  
DDI – NCR – 11 – 465 – 22.

**Dra. Zoyla Antonia Canales**

Director Centro Altagracia  
Su Despacho.

Estimado Dra. Canales:

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que estamos autorizando solicitud de investigación, para que los Bachilleres: Alicia Margarita Vásquez Martínez, Gabriela Marina Rodríguez Peralta y Katherine Massiel Vásquez Martínez, estudiantes de la facultad de Enfermería del Instituto Politécnico de la Salud Luis Felipe Moncada UNAN - Managua, realicen investigación sobre: **"Satisfacción de pacientes sobre la atención en el programa de planificación familiar del Centro del Puesto de Salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal en el primer semestre del año 2022"**

La fuente de información es Primaria, se aplicará guía aplicada a entrevista a mujeres que acuden al puesto de Salud.

Por lo antes descrito, estamos enviando a las estudiantes, para que se presenten a la Dirección a coordinar con usted la actividad investigativa.

Sin más a que referirme, me suscribo de usted.

Atentamente,

*Ninoska Cruz Rivas*  
Lic. Ninoska Cruz Rivas  
Directora Docencia.  
SILAIS – Managua



Cc. Archivo.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

**INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD “LUIS FELIPE MONCADA”**  
**DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**  
**LICENCIATURA EN ENFERMERÍA OBSTÉTRICA Y PERINATAL**

**Msc. Jonathan Mejía**

Estimado/a maestro/a Mejía, reciba fraternales saludos.

Nuestros nombres son: Gabriela Rodríguez, Alicia Vásquez, Katherine Vásquez, estudiantes de la licenciatura en enfermería obstétrica y perinatal, y como modalidad de graduación estamos desarrollando una investigación que lleva por título “Satisfacción de pacientes sobre la atención en el programa de planificación familiar en el centro de salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal en el primer semestre del año 2022.” Por lo anterior es que le estamos solicitando nos apoye en la validación de los instrumentos de recolección de datos, el cual es guía de revisión documental y cuestionario de pacientes.

Junto a esta carta se le entregará **el trabajo** y una **Ficha de opinión de expertos** que tiene algunos criterios que pueden facilitar la revisión. Referente al trabajo, este contiene:

- **Portada**
- **Planteamiento de problema**
- **Objetivos de investigación**
- Algunos elementos del **diseño metodológico**: Tipo de estudio, población y muestra, operacionalización de variables y descripción de los instrumentos de investigación.
- Los instrumentos de recolección de datos.

Estaríamos muy agradecidos si usted raya directamente el trabajo o en páginas aparte escribe las observaciones.

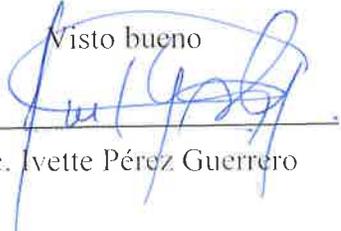
Sin más a que referirnos nos despedimos, agradeciendo su apoyo.

Br. Gabriela Marina Rodríguez Peralta

Br. Alicia Margarita Vásquez Martínez

Br. Katherine Massiel Vásquez Martínez

Visto bueno

  
Msc. Ivette Pérez Guerrero



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

**INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD “LUIS FELIPE MONCADA”**

**DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA**

**LICENCIATURA EN ENFERMERIA OBSTÉTRICA Y PERINATAL**

**PHD. Sandra Reyes**

Estimado/a maestro/a Reyes, reciba fraternales saludos.

Nuestros nombres son: Gabriela Rodríguez, Alicia Vásquez, Katherine Vásquez, estudiantes de la licenciatura en enfermería obstétrica y perinatal, y como modalidad de graduación estamos desarrollando una investigación que lleva por título “Satisfacción de pacientes sobre la atención en el programa de planificación familiar del centro de salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal en el primer semestre del año 2022”. Por lo anterior es que le estamos solicitando nos apoye en la validación de los instrumentos de recolección de datos, el cual es: guía de revisión documental y cuestionario de pacientes.

Junto a esta carta se le entregará **el trabajo** y una **Ficha de opinión de expertos** que tiene algunos criterios que pueden facilitar la revisión. Referente al trabajo, este contiene:

- **Portada**
- **Planteamiento del problema**
- **Objetivos de investigación**
- Algunos elementos del **diseño metodológico**: Tipo de estudio, población y muestra, operacionalización de variables y descripción de los instrumentos de investigación.
- Los instrumentos de recolección de datos

Estaríamos muy agradecidos si usted raya directamente el trabajo o en páginas aparte escribe las observaciones.

Sin más a que referirnos nos despedimos, agradeciendo su apoyo.

Br. Gabriela Marina Rodríguez Peralta

Br. Alicia Margarita Vásquez Martínez

Br. Katherine Massiel Vásquez Martínez

**Visto bueno**

  
Msc. Yvette Pérez Guerrero



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

**INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD “LUIS FELIPE MONCADA”**  
**DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA**  
**LICENCIATURA EN ENFERMERIA OBSTÉTRICA Y PERINATAL**

**Msc. Ana Obando**

Estimado/a maestro/a Obando, reciba fraternales saludos.

Nuestros nombres son: Gabriela Rodríguez, Alicia Vásquez, Katherine Vásquez, estudiantes de la licenciatura en enfermería obstétrica y perinatal, y como modalidad de graduación estamos desarrollando una investigación que lleva por título “Satisfacción de pacientes sobre la atención en el programa de planificación familiar del centro de salud Sonrisa de los niños del barrio Ayapal en el primer semestre del año 2022”. Por lo anterior es que le estamos solicitando nos apoye en la validación de los instrumentos de recolección de datos, el cual es: guía de revisión documental y cuestionario de pacientes.

Junto a esta carta se le entregará **el trabajo** y una **Ficha de opinión de expertos** que tiene algunos criterios que pueden facilitar la revisión. Referente al trabajo, este contiene:

- **Portada**
- **Planteamiento del problema**
- **Objetivos de investigación**
- Algunos elementos del **diseño metodológico**: Tipo de estudio, población y muestra, operacionalización de variables y descripción de los instrumentos de investigación.
- Los instrumentos de recolección de datos

Estaríamos muy agradecidos si usted raya directamente el trabajo o en páginas aparte escribe las observaciones.

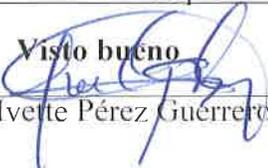
Sin más a que referirnos nos despedimos, agradeciendo su apoyo.

Br. Gabriela Marina Rodríguez Peralta

Br. Alicia Margarita Vásquez Martínez

Br. Katherine Massiel Vásquez Martínez

Visto bueno

  
Msc. Ivette Pérez Guerrero



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD “LUIS  
FELIPE MONCADA”

DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

**Ficha de opinión de expertos**

**Datos generales del experto**

1. Nombres y apellidos \_\_\_\_\_
2. Cargo e institución donde labora \_\_\_\_\_
3. Especialidad \_\_\_\_\_

**Datos del trabajo**

1. Título delimitado del trabajo \_\_\_\_\_
2. Autor (es) \_\_\_\_\_

#	Indicadores de evaluación	Criterios cualitativos y cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			1	2	3	4	5
1	Claridad	El instrumento está formulado con lenguaje apropiado al tipo de usuario que lo aplicará (auto administrado o por entrevista)			X		
2	Actualidad	Los conceptos, clasificaciones y lenguaje técnico son adecuados al avance de la ciencia y la tecnología				X	
3	Organización	En el instrumento existe una organización lógica.			X		
4	Suficiencia	El instrumento comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5	Consistencia	El instrumento está basado en aspectos teóricos, científicos.				X	
6	Coherencia	Existe coherencia entre las variables y los indicadores		X			

#	Indicadores de evaluación	Criterios cualitativos y cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			1	2	3	4	5
7	Metodología	Existe coherencia metodológica entre tema,, objetivo, planteamiento del problema, y diseño metodológico.			+		
8	Objetividad	El instrumento evidencia que fue creado evitando ser influenciado por creencias, tendencias ideológicas, orientación sexual o afinidad política de los investigadores.				+	
9	Validez de contenido	El instrumento mide adecuadamente las principales dimensiones de la variable principal en cuestión.			X		
10	Evidencia relacionada con el instrumento	En el documento entregado se explica cómo opera el instrumento además de qué significan las puntuaciones (en caso de tener puntuaciones)			X		
<b>Total</b>							

Debe sumar todos los puntajes obtenidos por cada criterio.

	Deficiente Igual a 10 pts.	Regular 11 – 20 pts.	Buena 21 – 30 pts.	Muy buena 31 – 40 pts.	Excelente 41 – 50 pts.
Puntaje					

**Resumen de observaciones**

Instrumento muy cargado.  
Preguntas repetidas.  
Hay dos preguntas en un ítem.  
Poca relación entre op. variable e instrumento.

Firma del experto evaluador: \_\_\_\_\_





#	Indicadores de evaluación	Criterios cualitativos y cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			1	2	3	4	5
7	Metodología	Existe coherencia metodológica entre tema, objetivo, planteamiento del problema, y diseño metodológico.					✓
8	Objetividad	El instrumento evidencia que fue creado evitando ser influenciado por creencias, tendencias ideológicas, orientación sexual o afinidad política de los investigadores.					✓
9	Validez de contenido	El instrumento mide adecuadamente las principales dimensiones de la variable principal en cuestión.					✓
10	Evidencia relacionada con el instrumento	En el documento entregado se explica cómo opera el instrumento además de qué significan las puntuaciones (en caso de tener puntuaciones)				✓	
<b>Total</b>							

Debe sumar todos los puntajes obtenidos por cada criterio.

	Deficiente Igual a 10 pts.	Regular 11 – 20 pts.	Buena 21 – 30 pts.	Muy buena 31 – 40 pts.	Excelente 41 – 50 pts.
Puntaje					45

#### Resumen de observaciones

- Mejorar aspectos de redacción y ortografía.
- Agregar orientación previa al ítem del instrumento.
- Revisar correspondencia en preguntas y escala de respuestas.
- Evitar uso de siglas en el instrumento.

Firma del experto evaluador: Ana I. Obando B.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD "LUIS  
FELIPE MONCADA"

DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

Ficha de opinión de expertos

Datos generales del experto

1. Nombres y apellidos Jonathan Adolfo Moya Aguto.
2. Cargo e institución donde labora Coord. médico
3. Especialidad Enfermería Materno Infantil.

Datos del trabajo

1. Título delimitado del trabajo Satisfacción de pts sobre la atención en el programa de planificación familiar centro de salud. sonrisa de los niños Barrio Ajapul. 1er semestre 2022.
2. Autor (es) Alicia Vasquez Martinez.  
Carmela Rodríguez Peralta  
Katherine Vasquez Martinez.

#	Indicadores de evaluación	Criterios cualitativos y cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			1	2	3	4	5
1	Claridad	El instrumento está formulado con lenguaje apropiado al tipo de usuario que lo aplicará (auto administrado o por entrevista)				X	
2	Actualidad	Los conceptos, clasificaciones y lenguaje técnico son adecuados al avance de la ciencia y la tecnología				X	
3	Organización	En el instrumento existe una organización lógica.				X	
4	Suficiencia	El instrumento comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5	Consistencia	El instrumento está basado en aspectos teóricos, científicos.				X	
6	Coherencia	Existe coherencia entre las variables y los indicadores				X	

#	Indicadores de evaluación	Criterios cualitativos y cuantitativos	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy buena 4	Excelente 5
7	Metodología	Existe coherencia metodológica entre tema, objetivo, planteamiento del problema, y diseño metodológico.				x	
8	Objetividad	El instrumento evidencia que fue creado evitando ser influenciado por creencias, tendencias ideológicas, orientación sexual o afinidad política de los investigadores.				x	
9	Validez de contenido	El instrumento mide adecuadamente las principales dimensiones de la variable principal en cuestión.				x	
10	Evidencia relacionada con el instrumento	En el documento entregado se explica cómo opera el instrumento además de qué significan las puntuaciones (en caso de tener puntuaciones)				x	
<b>Total</b>							

Debe sumar todos los puntajes obtenidos por cada criterio.

	Deficiente Igual a 10 pts.	Regular 11 – 20 pts.	Buena 21 – 30 pts.	Muy buena 31 – 40 pts.	Excelente 41 – 50 pts.
Puntaje				x	

#### Resumen de observaciones

Deben mejorar redacción en las preguntas de los instrumentos y definir bien en la satisfacción y percepción.

Firma del experto evaluador: \_\_\_\_\_

