



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario y calidad del servicio de  
crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe,  
junio 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Angulo Pariona, Fiorella Mercedes

**ASESOR:**

Mg. Miguel Ángel Hernández López

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de los riesgos en salud

**PERÚ – 2018**

**PAGINA DEL JURADO**



.....  
Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios  
Presidente



.....  
Dr. Walter, Ramos Mayuri  
Secretario



.....  
Mg. Miguel Ángel Hernández López  
Vocal

## **Dedicatoria**

A mi madre, mi hija, por el apoyo y la confianza que me brindaron para terminar mis estudios de postgrado.

## **Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento a los asesores, docentes, que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A mis familiares por su apoyo fundamental en mi formación profesional.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Angulo Pariona, Fiorella Mercedes con DNI N.º 42520367 estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe junio 2018 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. La presente tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de Agosto del 2018.



.....  
Angulo Pariona, Fiorella Mercedes

DNI N° 42520367

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis, sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los servicios de la salud el trabajo de investigación titulado: Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe junio 2018.

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo, y una muestra no probabilística de 169 usuarias.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado Introducción describe el problema de investigación, justificaciones antecedentes objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección presenta la discusión del tema, luego en la quinta sección exponer las conclusiones, seguidamente en la sexta sección se dan las recomendaciones pertinentes y en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Autor.

## ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	24
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Hipótesis	26
1.7 Objetivos	26
II MÉTODO	26
2.1 Diseño de investigación	26
2.2 Variables, operacionalización	28
2.3 Población y muestra	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5 Métodos de análisis de datos	33
2.6 Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS	44
ANEXOS	47
• Instrumentos	48
• Matriz de consistencia	51
• Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	

## Índice de tablas

Tabla 1.	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción humana del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Guadalupe	35
Tabla 2.	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Guadalupe	36
Tabla 3.	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción científico técnico de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Guadalupe	37
Tabla 4.	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Guadalupe	38
Tabla 5	Nivel de satisfacción de la usuaria según calidad del servicio de crecimiento y desarrollo	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Guadalupe	35
Figura 2	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Guadalupe	36
Figura 3	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción técnico científica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Guadalupe	37
Figura 4	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Guadalupe	38
Figura 5	Nivel de satisfacción de la usuaria según calidad del servicio de crecimiento y desarrollo	39

## RESUMEN

**Objetivo:** El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Guadalupe, 2018.

**Material y métodos:** Estudio de tipo observacional, transversal, prospectivo y de nivel relacional; el tamaño de la muestra fue de 169 usuarias seleccionada mediante procedimiento probabilístico sistemático, para la recolección de la información, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento una escala hetero administrado, los datos recolectados se analizaron a través del programa estadístico SPSS versión 23.

**Resultados:** El nivel de satisfacción de las usuarias, respecto a la calidad de la atención en su dimensión humana fue medianamente satisfecho en el 96,7%; de igual manera en su dimensión técnico-científico 86,7% y dimensión entorno 96,7%. El nivel de satisfacción global de las usuarias, respecto a la calidad de la atención en el servicio de crecimiento y desarrollo fue medianamente satisfecho en el 96,7%.

**Conclusiones:** Se demostró que existe correlación positiva directa ( $p$ -valor= 0,023) entre el nivel de satisfacción de la usuaria con la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el centro de salud Guadalupe, 2018. Es decir que a mayor nivel de satisfacción mayor percepción de la calidad del servicio y viceversa.

**Palabras Claves:** Nivel de satisfacción, usuarias, crecimiento y desarrollo

## ABSTRACT

**Objective:** The objective of the research was to determine the level of satisfaction of the user who goes to the Growth and Development service of the Guadalupe Health Center, 2018.

**Material and methods:** Observational, cross-sectional, prospective and correlational level study; the sample size was 169 users selected by systematic probabilistic procedure, for the collection of information, the survey technique was used and as a tool a hetero administrated scale, the collected data were analyzed through the statistical program SPSS version 23.

**Results:** The level of satisfaction of the users, with respect to the quality of the attention in its human dimension was moderately satisfied in 96.7%; similarly in its technical-scientific dimension 86.7% and environment dimension 96.7%. The level of overall satisfaction of the users, with respect to the quality of care in the growth and development service was moderately satisfied in 96.7%.

**Conclusions:** It was shown that there is a direct positive correlation ( $p$ -value = 0.023) between the level of satisfaction of the user with the quality of the service of Growth and Development in the Guadalupe health center, 2018. That is to say that the higher the level of satisfaction, the greater the perception of the quality of the service and vice versa.

**Key Words:** Level of satisfaction, users, growth and development

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

La disciplina de enfermería en el componente crecimiento y desarrollo de todos los establecimientos de salud a nivel nacional, está dirigido a promover la salud integral del niño, también detectar padecimientos que compliquen el normal desarrollo y crecimiento del niño, se utiliza en los establecimientos de salud por medio de la realización de trabajos preventivos; es necesario obtener que todos los niños que asistan al establecimiento como acompañante o como usuario, regrese junto con su madre al establecimiento de salud a cumplir con sus controles programados.

Un usuario satisfecho forma un elemento fundamental ya que forma una demostración de la atención de calidad que se intenta promover. Psicológicamente hablando, la satisfacción está vinculada con la necesidad que es la falta de un elemento que se tiende a revertir para mejoría.

Wittaker, dice: «actitud de satisfacción como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas». El agrado del usuario está conectado de manera positiva al desempeño de la enfermera en su labor, lo que conocemos como eficacia y eficiencia, este agrado del usuario depende en la atención de calidad que da el profesional de enfermería.

La calidad de atención de los servicios de CRED está orientado a brindar una atención integral al niño y superar las expectativas de la madre en cuanto a la atención brindada, por lo que es muy importante que la labor que desempeña el profesional de enfermería dentro del componente CRED este destinado a promover la salud física mental y emocional del niño, prevenir enfermedades prevalentes de la infancia y brindar una atención holística con calidad y calidez. Para ello es necesario conocer el nivel de satisfacción de la madre del niño pues su respuesta contribuirá a mejorar la calidad de atención del servicio de CRED en el Centro de Salud de Guadalupe.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 A nivel internacional**

PATEMINA D, ALDANA M, MENDOZA K. En Colombia en el año 2017 realizaron el trabajo de investigación Titulado “satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud”, cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción de los padres de los niños que asisten al programa de CRED. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-transversal. La muestra total fue de 292 madres y padres (274 madres). El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado. Resultado: El 94.2% manifiestan sentirse satisfechos, 96.2% manifestaron recibir un trato digno y respetuoso, 91.8% piensan que el ambiente es adecuado y el 81.8% hay privacidad, 65.1% el tiempo de espera como adecuado. Las conclusiones fueron: La mayoría de padres se sienten satisfechos con la atención. Los factores más relacionados con la satisfacción el ambiente adecuado, la comunicación y el buen trato. Los más relacionados con la insatisfacción son tiempo de espera.<sup>1</sup>

FLORES Y, ORTIZ R, CÁRDENAS V. En Brasil, en el año 2012, realizaron el trabajo de investigación Titulado “Percepciones maternas del cuidado del niño sano” cuyo objetivo principal fue el análisis del cuidado de enfermería del niño sano. Diseño y metodología: enfoque cualitativo, tipo observacional. La muestra estuvo conformada por 25 madres que acudieron en total a 87 consultas de niño sano. El instrumento utilizado fue la observación de la consulta y la aplicación de una entrevista semiestructurado. Se aplicó un análisis temático. Las conclusiones fueron: Las actividades realizadas generalmente se centran en procedimientos lo que no puede ser considerado como control de niño sano. Las madres resaltan el cuidado integral y buscan información sobre el crecimiento y desarrollo de su niño. Es recomendable tocar temas educativos en la consulta.<sup>2</sup>

### 1.2.2 A nivel nacional

FLORES N. En San Juan Lurigancho Lima, en el año 2017, realizó el trabajo de investigación titulado “Percepciones maternas sobre las actividades preventivo-promocionales de enfermería y cumplimiento del CRED”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la percepción de las madres respecto a las actividades preventivo-promocionales de enfermería y el cumplimiento del CRED en niños menores de 1 año. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 118 madres con sus respectivos 22 niños. El instrumento utilizado fue una escala tipo Likert para la percepción de las madres y la lista de cotejo del CRED. Resultado: El 53% perciben medianamente favorable. 27% favorable 20% desfavorable. Las conclusiones relevantes para la investigación fueron: Existe relación significativa entre la percepción de las madres sobre las actividades preventivo-promocionales y el cumplimiento del CRED. <sup>3</sup>

GUEVARA -SÁNCHEZ S. En la Red ESSALUD el año 2016, en Perú, realizó el trabajo de investigación titulado “Percepciones de las madres sobre de la Calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED de la red ESSALUD”, cuyo objetivo principal fue determinar la percepción de las madres acerca de la calidad de atención. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, descriptivo-transversal. La muestra estaba conformado por 150 madres. El instrumento utilizado fue formulario tipo cuestionario (escala tipo Likert). Resultado: El 50% perciben la atención como medianamente favorable, 31% favorable, 19% desfavorable en la dimensión interpersonal, 45% medianamente favorable, 31% favorable, 24% desfavorable, en dimensión entorno, 58% medianamente favorable, 27% favorable, 15% desfavorable. Las conclusiones relevantes para la investigación fueron: Las percepciones de las madres respecto a la calidad de atención en el servicio de CRED son medianamente

favorable. En cuanto a la dimensión interpersonal, entorno también perciben como medianamente favorable.<sup>4</sup>

QUISPE-CCALLO M, RAMOS-ARIZALA W. En Arequipa – Perú el año 2016, realizaron el estudio “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al CRED en niños(as) de 0-3 años”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre nivel de satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y la deserción en el CRED. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-transversal. La muestra se conformó por 90 madres con sus respectivos hijos. El instrumento utilizados fue un cuestionario (escala tipo Likert) de 20 ítems. Resultados: El 86.7% satisfacción media sobre los cuidados de enfermería, 54.4% deserción relativa y 32.2% deserción absoluta. Las conclusiones relevantes para la investigación fueron: El nivel de satisfacción de las madres fue media. El 54.4% de niños presentaron deserción relativa en el CRED. Existe relación inversa negativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la deserción en el control CRED .<sup>5</sup>

DÍAZ-DÍAZ F. En Puerto Maldonado – Perú, el año 2016, realizó el trabajo de investigación “Satisfacción del usuario externo sobre los cuidados de enfermería en un establecimiento de salud” cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre los cuidados de enfermería. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, descriptivo-transversal. La muestra estuvo constituida por 75 madres que acudieron con sus hijos a los consultorios externo de CRED. El instrumento utilizado fue un cuestionario tipo Likert elaborado y validado para el estudio. Resultados: En la dimensión técnica-científica el 70.7% se encontraba satisfecha, 4% satisfacción baja, en cuanto a la dimensión humana 73.3% están satisfechas, 8% poco satisfechas y en la dimensión entorno 66.75 satisfechas, 6.7% poco satisfechos. Las conclusiones fueron: La mayoría de madres atendidas se estaban satisfechas con los cuidados de enfermería en CRED, en

cuanto a la dimensión humana el profesional de enfermería está dejando de lado lo humanitario.<sup>6</sup>

ESPÍRITU-RAMOS T, BAUTISTA-MELENDEZ M, HUAMANCHOQUE-CHUCTAYA H. En Chosica – Lima, el año 2015, realizaron el trabajo de investigación titulado “Calidad de los cuidados de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor en niños(as) de 0-5 años en un establecimiento de salud” cuyo objetivo principal fue determinar la asociación entre la calidad de los cuidados de enfermería y el desarrollo psicomotriz en los niños(as) de 0-5 años. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo. La muestra se compuso por 281 niños y sus madres. Se utilizaron 3 instrumentos: Escala del Cuidado de Enfermería adaptada, Guía de evaluación 0-30 meses-Test Peruano; Guía de Evaluación 3-4 años pauta breve. Resultado: El 89.7% refieren que la calidad del cuidado es alta, 10% media, en el desarrollo psicomotor el 97.6% desarrollo psicomotor normal y el 24% riesgo trastornos de desarrollo. Las conclusiones relevantes para la investigación fueron: Existe asociación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor, la mayoría de madres refirieron que la calidad del cuidado de enfermería era medio.<sup>7</sup>

LÓPEZ B. En Lima- Perú, el año 2014, realizó el estudio “Nivel de satisfacción de las madres de niños(as) de 0-2 años respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa CRED de un nosocomio público”, cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños(as) de 0-2 años sobre la calidad de atención en el programa CRED. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, descriptivo-transversal. La muestra estuvo conformada por 81 madres. El instrumento utilizado fue un formulario tipo Likert, validado y confiable. Resultados: El 61% presentan medianamente satisfechos, 22% insatisfechos y el 17% satisfechos, en cuanto a la dimensión técnica el 48%

medianamente satisfechos, 32% satisfechos, 20% insatisfechos, por lo tanto en la dimensión humana el 55% medianamente satisfechos, 25% satisfechos, 20% insatisfechos y finalmente en la dimensión entorno el 51% medianamente satisfechos, 27% insatisfechos, 22% satisfechos. Las conclusiones fueron: El nivel de satisfacción de las madres fue de bajo a medio.<sup>8</sup>

### **1.2.3 A nivel local**

ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA Y PERCEPCIÓN DE LA MADRE EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE LOS NIÑOS MENORES DE 1 AÑO EN LA MICRO RED LA PALMA ICA ,JULIO – 2016. El control de Crecimiento y Desarrollo es una actividad inherente al profesional de enfermería, actividad muy importante porque es la oportunidad de poder detectar tempranamente alteraciones en los niños así como de participar activamente en su estimulación para lograr un crecimiento y desarrollo óptimo, actividad que de realizarse como lo dispone la norma técnica del MINSA, se estaría cumpliendo con los estándares de una atención de calidad. La investigación tiene por objetivo determinar las actividades de enfermería y la percepción de la madre en la calidad de atención durante el control de crecimiento y desarrollo de los niños menores de 1 año en la Micro red La Palma Ica Julio 2016. Metodológicamente es de tipo descriptivo, transversal y cuantitativo. La muestra está constituida por las enfermeras de CRED y 20 madres con niños menores de un año, seleccionados por un muestreo intencional. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación y la entrevista estructurada. Resultados: según datos generales el 45% tienen 26 a 35 años, el 50% es conviviente y el 70% procedente de la costa. Las actividades de enfermería según dimensión entrevista inicial es significativa en el 73%, según dimensión evaluación del crecimiento es significativa en el 93%, según dimensión evaluación del desarrollo es significativa en el 67%, según dimensión consejería es poco significativa en el 57%, según

dimensión registro de datos es significativa en el 70%, según el resultado global es significativa en el 70%; la percepción de madre según dimensión interpersonal es positiva en el 100%, según dimensión entorno es positiva en el 90%, según dimensión técnica es positiva en el 100%, según resultados globales es positiva en el 97%. Llegando a la conclusión de que las actividades de enfermería son significativas y la percepción de la madre es positiva, rechazándose las hipótesis para ambas variables. (Atunga, 2017, pág. 15).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Satisfacción**

Es definido como el resultado que manifiesta el usuario producto de la percepción de una sensación de bienestar frente a la calidad de atención que recibe. Cuando hacemos referencia a los usuarios es la manera de evaluar el cuidado recibido por el profesional de enfermería, pudiendo cumplir con las necesidades que el usuario tiene y lograr resolverlas. Como resultado de ello, se consigue la sensación de placer obtenido por el usuario cumpliendo todos los procesos de atención de calidad.

La satisfacción depende de los contextos culturales, recibiendo la influencia de diferentes grupos sociales. Siempre se basará en los deseos de los usuarios y la capacidad que tienen las instituciones para resolverlos.

Son diversos los factores involucrados en la satisfacción del usuario como la paciencia, amabilidad, respeto, eficiencia, etc., cumpliendo éstos factores se puede brindar una atención con calidad. Por ello es importante en el caso de los profesionales de enfermería hacer evaluaciones constantes de la satisfacción de los usuarios. El usuario es quien debe estar muy bien informado sobre las atenciones e calidad que debe recibir dentro de los servicios de salud, sino acudirá con expectativas muy altas en cuanto a la

atención que tiene que recibir, resultando en muchas ocasiones insatisfecho.<sup>9</sup>

### 1.3.2. Calidad de atención en salud

#### A. Definición:

Resulta muy complicado establecer definiciones de calidad, Es un concepto utilizado con frecuencia en distintos campos del conocimiento, por lo cual su significado depende del ámbito de aplicación ninguna definición es mejor que la anterior, cada definición se adecúa a su contexto para ser aplicado, y presentan diferentes dimensiones para esta investigación se toma la definición de Avedis Donabedian en el año 1980, propuso una definición de la calidad asistencial que se convirtió en un clásico: “la calidad en la atención es aquella que se espera que pueda brindar al paciente el mejor y más completo bienestar luego de realizar una valoración de las ganancias y pérdidas que acompañan al proceso de atención en todas sus formas”.

Según la OMS, “la atención en salud de excelente calidad es aquella que logra identificar las necesidades de salud del individuo y la población de forma global y precisa, destinando los recursos oportunamente basados en el mejor conocimiento disponible .<sup>10</sup>

#### B. Dimensiones:

- **Dimensión técnica científica:** Representa a la dimensión central de la calidad. Se refiere a la capacidad de los proveedores de usar el mejor conocimiento disponible, para el abordaje de los problemas de salud. Se compone de:

-Efectividad: incluye el conocimiento y la experiencia técnica del profesional, así como las habilidades para interrelacionarse con los pacientes, basados en conocimientos científicos.

- Eficiencia: el paciente recibe la atención requerida en el momento oportuno y al menor costo.
  - Eficacia: consiste en usar apropiadamente los recursos para brindar el servicio.
  - Seguridad: las intervenciones asistenciales deben llevarse a cabo evitando causar daño a las personas.
  - Continuidad: representa la prestación del servicio a los largo del ciclo vital de las personas.
  - Integralidad: el usuario de los servicios debe recibir una atención en todas las esferas de su persona, siendo el abordaje biopsicosocial el ideal.
- **Dimensión Humana:** En la intervención del profesional de enfermería, deben enfrentar diversas situaciones, empleando estrategias que permitan un trato humano a los pacientes y su familia. Tiene los siguientes componentes:
    - Respeto por los derechos: los profesionales deben de respetar los derechos de los usuarios, para ello se requieren de profesionales respetuosos, con sólidos valores.
    - Veracidad: esta virtud favorece una relación profesional-paciente beneficiosa para los cuidados de la persona.
    - Amabilidad: significa brindar una atención con amabilidad, respeto, cariño, cortesía, características que son imprescindibles al momento de evaluar a los niños en los consultorios de CRED.
    - Trato digno: involucra las actitudes hacia los pacientes, basados en el respeto.
    - Ética: hace referencia a los principios éticos que sustenta la práctica profesional.

- **Dimensión de entorno:**

- Hace referencia a las características del establecimiento para brindar los servicios. Se compone de:
- Ambientación: se refiere a las instalaciones donde se brindan los servicios.
- Privacidad: importante durante el proceso de atención del paciente, debe mantenerse en todo momento .<sup>11</sup>

### **1.3.3. Control de crecimiento y desarrollo**

El control del crecimiento y desarrollo según definición de la Norma técnica CRED n°087-2010 del Ministerio de Salud, es una intervención que tiene como objetivo fundamental la vigilancia del crecimiento y desarrollo óptimo, realizar una educación a la familia, detectar oportunamente los riesgos y/o patologías disminuyendo al mínimo los riesgos, además de proveer de los factores protectores para un desarrollo integral del infante. El resultado que se busca que concientizar y educar a los padres sobre el correcto cuidado del niño en la alimentación, crianza y cuidado. Incluye dentro de sus procesos de atención la valoración, el diagnóstico, intervenciones y seguimientos. Además, una de las actividades es la valoración antropométrica la cual se realiza en cada control desde recién nacido hasta los 5 años, utilizando para ello los gráficos del patrón de crecimiento basados en las curvas de la OMS propuestas en el año 2006 .<sup>12</sup>

### **1.3.4. Calidad de atención en enfermería**

Se define como aquella atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente dada por enfermero basado en estándares de sus prácticas profesionales responsables y competentes con el objetivo de lograr un paciente satisfecho con su atención. Existen múltiples factores involucrados en la calidad

aplicados en el proceso de atención de enfermería como: espíritu de servicio, involucramiento institucional, conocimiento de su práctica, responsabilidad en el trabajo, honestidad, mejora continua. Con lo descrito anteriormente podemos decir que es el paciente quien define la calidad del servicio brindado. Representa también el esfuerzo por satisfacer a los pacientes y no conformarse con atender sus necesidades inmediatas. La calidad debe involucrar a todo el equipo de salud .<sup>13</sup>

### **1.3.5. Rol de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo**

Las atenciones a la salud infantil han experimentado mejoras evidentes en los últimos años como consecuencia del avance tecnológico-científico, de la calidad de cuidados y las prevención y promoción de la salud. Pero los avances descritos también requieren de profesionales altamente calificados para atender dichas demandas cada día más compleja. El profesional de enfermería es un profesional capacitado para proporcionar dichos cuidados durante la etapa de la infancia, en todos los niveles de atención de salud, en el caso particular del primer nivel de atención de salud, es donde desarrolla sus actividades con mayor énfasis en la promoción y prevención de salud. Así mismo, el profesional de enfermería posee las actitudes científicas necesarias para ejercer el liderazgo en los cuidados del niño, pudiendo elaborar, planificar y ejecutar programas orientados a la mejora de la calidad en la atención. Finalmente, es el componente humano en su formación el que le permite estar en contacto con las familias de los infantes, brindándoles una educación y consejería para un mejor cuidado de sus hijos .<sup>14</sup>

### **1.3.6. Teorías de enfermería**

#### **A. Teoría de Jean Watson**

Esta teoría considera a los individuos como “un ser en el mundo”, considerando a los individuos en tres aspectos: alma, cuerpo y

espíritu. El profesional de enfermería en el proceso de atención no debe descuidar dichos aspectos. Esta teoría en relación a la atención del profesional de enfermería nos permite sensibilizarnos hacia los aspectos más humanos de la atención, proporcionando bienestar a las personas y manteniendo un compromiso con la mejora de la calidad en la atención .<sup>15</sup>

## **B. Teoría del Logro de metas de Imogene King**

King conceptualiza la enfermería como un proceso interpersonal de acción-reacción, interacciones y transacciones; las imperfecciones del enfermero y paciente, influyen en dicha relación. Sustenta su teoría en la teoría general de los sistemas, las ciencias conductuales y el razonamiento inductivo-deductivo. Además, refiere que la enfermería es una profesión de servicio, que permite satisfacer una necesidad social. Anima a la enfermera y al paciente a compartir información sobre sus percepciones (si las percepciones son acertadas, se alcanzaran las metas, se alcanzara un crecimiento y desarrollo, así como resultados de los cuidados de enfermería efectivos. Además se producirá una transacción, si la enfermera y el paciente perciben expectativas de rol congruentes y las efectivizan, mientras que se producirá estrés si resulta un rol conflictivo). Utiliza enfoques orientados hacia metas en el que los individuos interactúan dentro de un sistema social.<sup>16</sup>

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción de la usuaria y la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud de Guadalupe, Junio 2018?.

#### **1.4.2 Problemas específicos.**

- ¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en su dimensión humana de las usuarias que acuden al control de crecimiento y desarrollo?
- ¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en su dimensión técnico-científica, de las usuarias que acuden al control de crecimiento y desarrollo?
- ¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en su dimensión entorno, de las usuarias que acuden al control de crecimiento y desarrollo?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **1.5.1. Conveniencia**

Debido a la cantidad de usuarios que acuden al establecimiento de salud con el fin de recibir una atención de calidad se ha despertado una problemática en estos últimos años en relación a los factores que están asociados a la satisfacción del usuario es por esta razón se considera importante realizar estudios enfocados a esta variable en relación al servicio de enfermería ya que de esta manera se podría disminuir la morbimortalidad. De esta manera esta investigación nos ayuda a determinar nuestros puntos fuertes y puntos débiles en la prestación de atención del servicio.

##### **1.5.2. Relevancia Social**

Los estudios neurológicos demuestran que los primeros años desempeñan un papel clave en el desarrollo del cerebro del niño. Los bebés comienzan muy pronto a aprender cosas acerca del mundo que les rodea, incluyendo durante los periodos prenatal, perinatal (inmediatamente antes y después del nacimiento) y posnatal.

Las primeras experiencias de un niño, los vínculos que forman con sus padres y sus primeras experiencias educativas, afectan

profundamente su desarrollo físico, cognitivo, emocional y social en el futuro.

Optimizar los primeros años en la vida de un niño es la mejor inversión que se puede hacer a la hora de asegurar su éxito futuro.

### **1.5.3. Implicancias prácticas**

Teniendo en cuenta, que la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo de sus hijos, mejoraríamos la atención de los mismos conociendo nuestras debilidades, y revertirlos, para el beneficio de la población más que nada en los niños menores de 5 años.

### **1.5.4. Valor teórico**

Se tendrá como precedente académico, a las siguientes investigaciones, que se puedan realizar en toda la región, y poder medir la satisfacción de los usuarios de los consultorios de crecimiento y desarrollo y poder fomentar una atención de calidad y calidez.

### **1.5.5. Unidad metodológica**

Se centra en los niños menores de 5 años que se atienden dentro de la jurisdicción del distrito de Guadalupe, teniendo en cuenta el control de crecimiento y desarrollo, oportuno, continuo y completo, en conjunto con la compañía de la madre y por ende evaluar el nivel de satisfacción de las mismas, cuando se encuentran en el servicio.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe correlación entre el nivel de satisfacción de la usuaria con la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el centro de salud Guadalupe, 2018.

## Hipótesis específicas

Implícito porque su enunciado no es una proposición y cuyo objetivo estadístico es describir.

### 1.7. Objetivos

#### 1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de la usuaria y la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud de Guadalupe, Junio 2018.

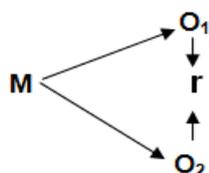
#### 1.7.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en su dimensión humana de las usuarias que acuden al control de crecimiento y desarrollo.
- Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en su dimensión técnico-científica, de las usuarias que acuden al control de crecimiento y desarrollo.
- Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en su dimensión entorno, de las usuarias que acuden al control de crecimiento y desarrollo.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Diseño Descriptivo correlacional.



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

### **Tipo de estudio**

- Según la intervención del investigador es de Tipo Observacional.
- Según la planificación de la toma de datos es de Tipo Prospectivo
- Según el número de ocasiones en que se mide la variable de estudio es de Tipo Transversal
- Según el número de variables de interés es de tipo descriptivo.

### **2.2. Variables, operacionalización.**

- **Variable de interés:**  
Nivel Satisfacción de las usuarias
- **Variable de caracterización:**  
Condición de la encuestada,  
Edad  
Sexo  
Nivel de estudio

### Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CONDICIÓN ENCUESTADO</b>	Usuario o acompañante del usuario seleccionado a quien se le realizó la encuesta	Se evaluará la relación que tiene con el niño.	Social	Usuario Acompañante	Nominal
<b>EDAD</b>	Número de años cumplidos por el paciente, agrupados por etapas del ciclo vital.	Se tendrá en cuenta la edad para la satisfacción de la misma.	Social	18 – 35 años. 36 - 64 años ≥ 65 años	Ordinal
<b>SEXO</b>	Condición orgánica que distingue a la persona, determinada según características fenotípicas externas	Valorar cuál de los dos sexos resulta más satisfecho de la atención.	Social	Masculino Femenino	Nominal
<b>NIVEL DE ESTUDIO</b>	Nivel de estudios alcanzados por el encuestado	Evaluar el nivel de aprendizaje de los usuarios que	Social	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico	Ordinal

		acompañan a sus niños a la atención.		Superior universitario	
<b>TIPO DE SEGURO</b>	Tipo de seguro del paciente con el cual es atendido.	Valorar cual es el tipo de seguro más usado.	Social	SIS SOAT Ninguno Otro	Nominal
<b>TIPO DE USUARIO</b>	Usuario atendido en el servicio de enfermería del C.S. GUADALUPE por primera vez o atendido en más de 1 oportunidad.	Conocer el nivel de satisfacción de un usuario nuevo o continuador.	Social	Nuevo Continuador	Nominal

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Humana	Respeto Interés	1,4,,6	Nunca (1) A veces(2) Siempre(3)	Alto (75-96)
Técnico	Amabilidad	8,9,14,18,13,11,		
Científica	Información	15,2324,17,28, 32		
	Efectividad Eficiencia	2,5,7,10,12,16		Medio (54-74)
	Continuidad Seguridad	20,21,22,26,29		
	Integralidad	30		
Entorno	Comodidad	3,11,19,25,27,31		Bajo (32-53)
	Ambientación			
	Limpieza Orden			
	Privacidad			

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1 Población:

La población de estudio está representada por el total de usuarias que acudieron en el primer semestre del año 2018, al servicio de crecimiento y desarrollo, la misma que en suma es de 1264 usuarias.

### 2.3.2 Muestra:

El tamaño de la muestra se obtuvo con un 95% de confianza y un nivel de significancia de 0.05, mediante la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

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

**Dónde:**

Tamaño de la población	N	<b>1264</b>
Error Alfa	$\alpha$	0.05
Nivel de Confianza	$1-\alpha$	0.95
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	<b>1.96</b>
Proporción de gestante que se espera estén satisfechas	p	<b>0.50</b>
Complemento de p	q	0.50
Precisión	d	<b>0.05</b>

Tamaño de la muestra	n	<b>169.2</b>
----------------------	---	--------------

En consecuencia el tamaño de la muestra es de 169 usuarias, que acuden al control de crecimiento y desarrollo.

El procedimiento empleado para la selección de la muestra será el probabilístico y las unidades de la muestra elegidas de manera sistemática.

## **Criterios de selección**

- Madre con niño menor de 1 año
- Todo niño atendido por el Profesional de Enfermería
- Por lo menos haya asistido a una consulta
- Madre que no tenga limitaciones para comunicarse (sorda, muda, o quechua hablante)
- Que acepte participar en el estudio

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

Para llevar a cabo el presente estudio se utilizó la técnica de ENCUESTA, previamente se realizaron los trámites administrativos mediante un oficio dirigido al Director del centro de salud a fin de obtener el permiso para su realización, posterior a ello se realizaron las coordinaciones pertinentes con la Jefa de Enfermeras del Servicio de CRED para darle a conocer los fines del estudio e iniciar la recolección de datos en el mes de julio. Considerando una duración promedio de 10 minutos para responder las preguntas.

### **2.4.2 Instrumento**

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud aprobado por el Ministerio de Salud según Resolución Ministerial N°527-211/MINSA. La encuesta para el servicio de consulta externa según la categoría del Centro de Salud incluye 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, el cual midió la satisfacción del usuario calculando la diferencia entre las respuestas de percepciones y expectativas, distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad, donde se consideró usuarios satisfechos a los valores positivos y cero, y como usuarios insatisfechos a los valores negativos. El estándar esperado de

satisfacción global es mayor a 60%.

### **Validación y Confiabilidad del Instrumento:**

El instrumento fue construido por el Comité Técnico de la Dirección de calidad del Ministerio de Salud, el mismo que fue sometido a diversos procedimientos de validación: Juicios de expertos, prueba piloto. En consecuencia se considera que el instrumento es válido y confiables.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

La información se analizó utilizando los programas SPSS Statistics versión 23, asistente para el análisis de datos estadísticos descriptivo. Este programa reúne características y las aplicaciones necesarias para facilitar y sistematizar el análisis de datos, se realizó análisis estadísticos univariada (frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central).

### **2.6. Aspectos éticos**

Dentro de las consideraciones éticas, se tomó en cuenta la autorización del paciente para realizar el estudio, y el consentimiento informado previa información verbal que se le otorga a la madre del niño que asiste al componente de CRED por su participación inmediata.

### III. RESULTADOS.

**TABLA N° 1**

Nivel de satisfacción global de las usuarias en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Guadalupe

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Medio	163	96,7
Alto	6	3,3
Total	169	100,0

Fuente: Base de datos- Cuestionario que mide nivel de satisfacción

En la tabla y grafico 1, se observa que de los 169 encuestados en el centro de salud Guadalupe, el 96.7% indican un nivel medio y el 3.3 % indican nivel alto de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo.

TABLA N° 2

Nivel de satisfacción en la dimensión humana de las usuarias en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Guadalupe.

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Medio	163	96,7
Alto	6	3,3
Total	169	100,0

Fuente: Base de datos- Cuestionario que mide nivel de satisfacción

En la tabla y grafico 2, se observa que de los 169 encuestados en el centro de salud Guadalupe, el 96.7% indican un nivel medio y el 3.3 % indican nivel alto de satisfacción humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo.

TABLA N° 3.

Nivel de satisfacción en la dimensión técnico científico de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Guadalupe.

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Medio	146	86,7
Alto	23	13,3
Total	169	100,0

En la tabla y grafico 3, se observa que de los 30 encuestados en el centro de salud Guadalupe, el 86.7% indican un nivel medio y el 13.3 % indican nivel alto de satisfacción científico técnica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo.

TABLA N° 4

Nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Guadalupe.

	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Medio	163	96,7
Alto	6	3,3
Total	169	100,0

Fuente: Base de datos- Cuestionario que mide nivel de satisfacción

En la tabla y grafico 4, se observa que de los 30 encuestados en el centro de salud Guadalupe, el 96.7% indican un nivel medio y el 3.3 % indican nivel alto de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo.

TABLA N° 5

Relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en el servicio de crecimiento y desarrollo.

SATISFACCIÓN	CALIDAD DE ATENCIÓN						TOTAL	
	Mala		Buena		Muy buena			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Medio	1	100	78	98,7	84	94,3	163	96,4
Alto	0	0	1	1,26	5	5,6	6	3,5
TOTAL	1	100	79	100	89	100	169	100

Al correlacional el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo se encontró que el 100% de usuarias que perciben la calidad del servicio como mala tienen un nivel de satisfacción medio; el 98,7% que perciben la calidad como buena tienen un nivel de satisfacción medio y el 1,26% alto; el 94,3% de usuarias que perciben la calidad de atención como muy bueno tienen un nivel de satisfacción medio y solo el 5,6% alto nivel de satisfacción.

## IV. DISCUSIÓN

Se realizó la contrastación de las hipótesis (Se desea correlacionar el nivel de satisfacción de la usuaria con la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo. Se planteó la siguiente hipótesis estadística principal:

### **Hipótesis estadística 1.**

**H<sub>0</sub>:** Existe correlación entre el nivel de satisfacción de la usuaria con la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el centro de salud Guadalupe, 2018.

**H<sub>1</sub>:** Existe correlación entre el nivel de satisfacción de la usuaria con la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el centro de salud Guadalupe, 2018.

**Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0.05$**

**Correlación de Spearman: 0.631**

**p-valor = 0.023**

### **Interpretar (dar como respuesta una de las Hipótesis)**

Existe correlación entre el nivel de satisfacción de la usuaria con la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el centro de salud Guadalupe, 2018.

### **Leer el p-valor**

Con un error menor al nivel de significancia Existe correlación entre el nivel de satisfacción de la usuaria con la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el centro de salud Guadalupe, 2018.

Según el análisis descriptivo respecto a la calidad de atención según la satisfacción de las usuarias, se encontró que en forma general la mayoría de las usuarias percibe como medianamente favorable (96,7%). En cuanto a las dimensiones evaluadas, en la dimensión humana el 96,7% de las usuarias se encuentran medianamente satisfechas, en la dimensión técnico-científica el 86,7% y en la dimensión del entorno el 96,7%.

Dichos resultados, es el reflejo de ciertas características en la atención del profesional de enfermería en el consultorio CRED, porque al ingresar al

consultorio saluda a la madre, ante alguna preocupación o molestia con respecto a su niña, la madre se siente escuchada y atendida, el consultorio le brinda comodidad para la atención de su niña. La explicación porque el nivel de satisfacción no es favorable completamente, podría deberse a la dimensión técnico-científica, que según evidencia estadística obtuvo bajo porcentaje de satisfacción, lo que implica que la enfermera debe mostrar mayor interés, amabilidad, brindar mayor información en el consultorio de crecimiento y desarrollo, lo cual en algunas oportunidades se ve limitado por la gran demanda de pacientes y los excesivos registros de enfermería en la consulta.

Éstos resultados coinciden con Guevara S, en el año 2016, en Perú, en el cual concluye que la percepción de las madres acerca de la calidad de atención en el servicio de crecimiento y desarrollo es medianamente favorable en un 50%, un 31% de madres percibió como favorable y un 19 % como desfavorable (4).

En cuanto a las dimensiones evaluadas por Guevara S., halló que en la dimensión interpersonal y entorno, la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería es medianamente favorable, resultados distintos a la presente investigación que halló un nivel de satisfacción alto para ambas dimensiones (4).

Además se coincide con Quispe M., Ramos W., en el año 2016, en Arequipa – Perú, quien realiza el trabajo de investigación titulado “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años”, siendo una de sus conclusiones que el nivel de satisfacción de las madres fue media en el 86,7%, en la dimensión humana obtuvo que el 73% tiene nivel de satisfacción media (5).

Un importante aporte de dicha investigación fue el hallazgo de la relación inversa significativa entre el nivel de satisfacción y la deserción del CRED, reflejando la importancia de mejorar los niveles de satisfacción y con ello generar un mayor compromiso en las madres para que lleven a sus niños a sus controles.

Díaz F., en su investigación realizada en Puerto Maldonado- Perú, evidenció que la mayoría de madres se encontraban satisfechas con los cuidados de

enfermería en CRED, además halló que en las tres dimensiones (técnico-científica, humana y entorno) también se encontraban satisfechas (6). Dichos resultados difieren de los hallazgos de la presente investigación,

A nivel de los estudios internacionales, Gonzales D., evidenció que el 94,5% de los padres que acudían con sus hijos al consultorio de Crecimiento y Desarrollo se encontraban satisfechos con la atención recibida, lo que implicaba que recibieron un trato amable, digno en un ambiente confortable (1). Dichos resultados difieren de las conclusiones de la investigación, en las cuales aún falta mejorar ciertos aspectos como los técnico-científicos.

Otro aspecto importante que evidencia la investigación es que el concepto de cuidado de Enfermería trasciende los aspectos físicos, biológicos, emocionales, sociales y psicológicos, lo cual debe enfatizarse de manera constante en los cuidados brindados, siendo el aspecto humano de los pacientes, los que permiten afianzar realmente los valores de la profesión de Enfermería, compuesta no solo por conocimientos científicos sino que abarca los campos de interrelación y empatía a fin de generar una imagen distinta hoy en día.

Estos hallazgos sobre la satisfacción en relación a la calidad de atención constituyen objetivos importantes de las instituciones de salud, esta información es una herramienta útil para conocer sus necesidades y expectativas de los usuarios que orientarán la posterior toma de decisiones en salud especialmente para el centro de salud Guadalupe.

## V. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de las usuarias, respecto a la calidad de la atención en su dimensión humana en el servicio de crecimiento y desarrollo fue medianamente satisfecho en el 96,7%.
- El nivel de satisfacción de las usuarias, respecto a la calidad de la atención en su dimensión técnico-científico en el servicio de crecimiento y desarrollo fue medianamente satisfecho en el 86,7%.
- El nivel de satisfacción de las usuarias, respecto a la calidad de la atención en su dimensión entorno en el servicio de crecimiento y desarrollo fue medianamente satisfecho en el 96,7%.
- El nivel de satisfacción global de las usuarias, respecto a la calidad de la atención en el servicio de crecimiento y desarrollo fue medianamente satisfecho en el 96,7%.
- Se demostró que existe correlación positiva directa ( $p$ -valor= 0,023) entre el nivel de satisfacción de la usuaria con la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el centro de salud Guadalupe, 2018. Es decir que a mayor nivel de satisfacción mayor percepción de la calidad del servicio y viceversa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Que el personal de enfermería formule estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención que brinda a los niños en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño y lograr que la madre se sienta satisfecha.
- Que el personal de enfermería elabore programas de capacitación y propuestas dirigidas a mejorar los aspectos tales como consejerías para el hogar, fomentando que la madre pregunte lo que piensa, conversar con la madre sobre el tiempo de espera y duración de la consulta y de esta manera satisfacer a las usuarias.
- Realizar talleres de capacitación y sensibilización al personal de enfermería para mejorar el buen trato a las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo del niño.
- Realizar estudios que continúen la línea de investigación y el nivel investigativo correspondiente.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. GONZÁLEZ D, ALDANA M, MENDOZA K. Satisfacción de Padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincilejos. Revista Online de la Facultad de la Salud de la Universidad de Sucre [ Internet] 2017 [acceso 8 de octubre de 2017]; 3(1). Disponible en: <http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
2. FLORES Y. Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano. Revista Latino-Americana de Enfermagen [Internet] 2012 [acceso 8 de octubre de 2017]; 131(2):185–9. Disponible en: [http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles12432\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles12432_recurso_1.pdf)
3. FLORES GARATE N. Percepción Materna sobre la actividad Preventivo promocional de enfermería y cumplimiento de Control CRED [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7173/FLORESGS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. GUEVARA SÁNCHEZ S. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de EsSalud. [Tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [Internet]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/1040>.
5. QUISPE-CCALLO M. Y RAMOS ARIZA W. Satisfacción de La Calidad Del Cuidado de Enfermería Y Deserción al Control De Crecimiento y Desarrollo en Menores de 3 Años [Tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2016. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2494/Enquccm.pdf?sequence=1>.
6. DÍAZ-DÍAZ F. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del Profesional de Enfermería del Centro de salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado [Tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios; 2016. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/210>

7. RAMOS T, MELENDREZ M, CHUCTAY H. Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud "Virgen del Carmen" La Era, Lurigancho Chosica - Lima. Revista Científica de Ciencias de la Salud [revista en Internet] 2015 [acceso 3 de octubre del 2017]; 8(1). Disponible en: [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/349/357](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/349/357)
8. LÓPEZ-TIRADO B. Nivel de Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa CRED del Hospital Santa Rosa [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: <http://www.hsr.gob.pe/docencia/publicaciones/tesis-lopez-2014.pdf>
9. REY C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación. Revista Científica de la Universidad de Murcia [revista en Internet] 2000 [acceso 8 de febrero de 2018]; 3(2): [139-153]. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
10. LLINÁS A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer Paso para la Reforma del Sistema. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal [revista en Internet] 2011 [acceso 8 de febrero de 2018]; 26(1): [143-154]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14>
11. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad [sede Web]. Perú: Ministerio de Salud; 2009 [actualizado 7 de octubre; acceso 7 de octubre del 2017]; Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf)
12. Ministerio de salud del Perú. Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años. Perú: Ministerio de salud; 2017.
13. Rodríguez A. La calidad de la acción de enfermería [sede Web]. Perú: Ministerio de Salud del Perú; 2005 [actualizado 12 de octubre; acceso 12 de octubre del 2017]. Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/Transparencia/01InformacionInst/arc>

hivolegaldigital/Directiva2017/RM\_N\_537-2017-MINSA.pdf

[http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/522/536?origin=publication\\_detail](http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/522/536?origin=publication_detail)

14. JIMÉNEZ C. Aspectos conjuntos profesionales pediatría/enfermería. el equipo pediátrico de atención primaria: Aspectos formativos y asistenciales. Revista Pediatría Atención Primaria [revista en Internet] 2011 [acceso 13 de octubre de 2017]; 13(20). Disponible en: Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/pap/v13s20/mesa06.pdf>
15. GUERRERO R, MENESES M, DE LA CRUZ M. Cuidado Humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Rev enferm Herediana [revista en Internet] 2016 [acceso 8 de febrero de 2018]; 9(2): [127-136]. Disponible en: <http://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
16. CISNEROS F. Teorías y Modelos de Enfermería. Fundamentos de Enfermería [sede Web]. Colombia: Universidad del Cauca; 2005 [actualizado 12 de octubre; acceso 12 de octubre del 2017]. Disponible en: <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>.

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Enfermería del Centro de Salud Guadalupe

N° de Encuesta:.....

Nombre del Encuestador:

Establecimiento de Salud:

Fecha:       Horainicio:       Horafinal:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Enfermería del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:**

1. Condición del encuestado	Usuario(a)..... Acompañante.....	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td></tr> </table>	1	2			
1							
2							
2. Edad del encuestado en años	.....						
3. Sexo	Masculino..... Femenino.....	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td></tr> </table>	1	2			
1							
2							
4. Nivel de estudio	Analfabeto Primario Secundario Superior Técnico..... Superior Universitario	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1							
2							
3							
4							
5							
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	Regular..... Independiente..... SOAT..... SCTR..... OTROS.....	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1							
2							
3							
4							
5							
6. Tipo de usuario	Nuevo..... Continuidad.....	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td></tr> </table>	1	2			
1							
2							
7. Ocupación	Dependiente..... Independiente Ama de casa..... Estudiante..... Jubilado.....	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1							
2							
3							
4							
5							

## Anexo 02

Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de enfermería del Centro de Salud de Guadalupe.

<b>EXPECTATIVAS</b>									
<p>En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a <u>LA IMPORTANCIA</u> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°	E	EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Qué el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	E	Qué la consulta con el médico se realice en el horario programado							
3	E	Qué la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	E	Qué su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
5	E	Qué las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	E	Qué la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro sea rápida							
7	E	Qué la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	E	Qué la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	E	Qué la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Qué el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Qué el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Qué el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Qué los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

22	E	Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							
----	---	---	--	--	--	--	--	--	--

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1. Como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°	PERCEPCIONES	1	2	3	4	5	6	7	
1	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro fue rápida?							
7	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

SERVQUAL modificada del servicio de consultorio externo para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud según Resolución Ministerial N° 527-211/MINSA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la usuaria respecto a la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud de Guadalupe, Junio 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en su dimensión humana de las usuarias que acuden al control de crecimiento y desarrollo?</li> <li>• ¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en su dimensión técnico-científica, de las usuarias que acuden al control de crecimiento y desarrollo?</li> <li>• ¿Cómo se presenta el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en su dimensión entorno, de las usuarias que acuden al control de crecimiento y desarrollo?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de la usuaria respecto a la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud de Guadalupe, Junio 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en su dimensión humana de las usuarias que acuden al control de crecimiento y desarrollo.</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en su dimensión técnico-científica, de las usuarias que acuden al control de crecimiento y desarrollo.</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio en su dimensión entorno, de las usuarias que acuden al control de crecimiento y desarrollo.</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe correlación entre el nivel de satisfacción de la usuaria con la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el centro de salud Guadalupe, 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>Implícito porque su enunciado no es una proposición y cuyo objetivo estadístico es describir.</p>	<p><b>Variable de interés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción de la usuaria respecto a la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo</li> </ul> <p><b>Variable de caracterización</b></p> <p>Condición de la encuestada, Edad Sexo Nivel de estudio</p>	<p>Encuesta SERVQUAL</p>

## **AÑEXO: SOLICITUD DE PERMISO**

### **SOLICITO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

SR. JEFE DEL CENTRO DE SALUD

DR: PEDRO ANTONIO ASTOCAZA ARMANCANQUI

Yo, FIORELLA MERCEDES ANGULO PARIONA de Profesión licenciada en enfermería, identificado con DNI , N°42520367 quien se encuentra actualmente realizando Estudios de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud en la Universidad Cesar Vallejo, ante usted me presento y expongo.

Que en cumplimiento de las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo y con la finalidad de complementar mis estudios de Maestría en Gestión de los Servicios de salud.

Solicito a Ud. ordenar a quien corresponda brindarme las facilidades y el permiso para desarrollar el proyecto de tesis. Satisfacción del usuario y calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de salud Guadalupe. Julio .2018. Dirigido a los usuarios de salud de la institución que Ud. Dignamente dirige .comprometiéndome al finalizar a informar los resultados de dicho proyecto y hacer llegar un ejemplar de la tesis a la jefatura del establecimiento que usted dirige.

Por lo expuesto

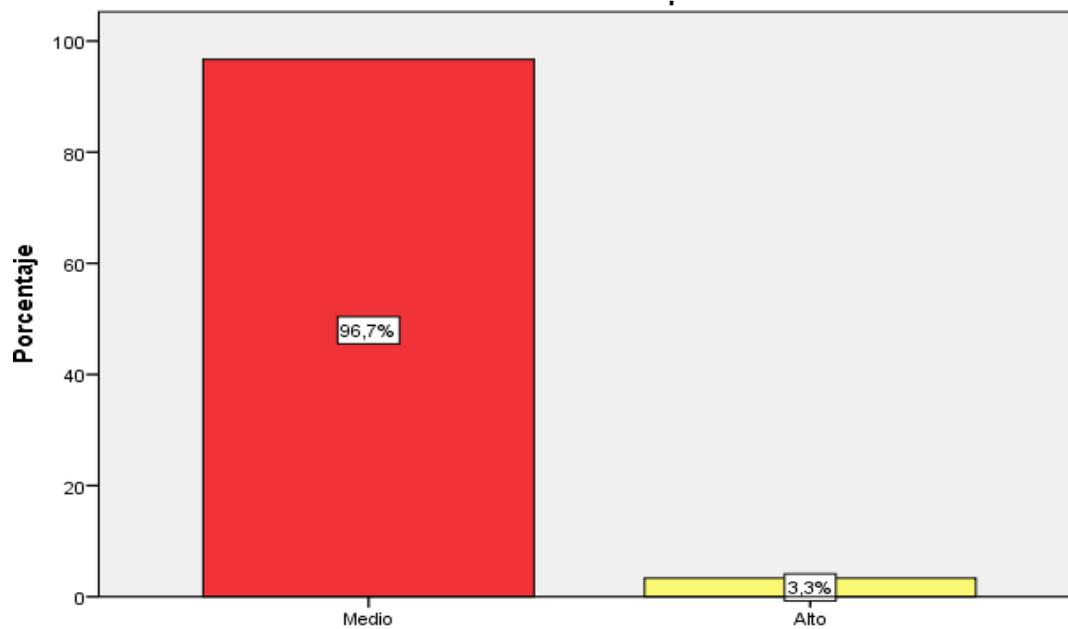
Ruego a usted, tenga a bien acceder a mi solicitud por ser de justicia

Ica ,01 de Junio del 2018.

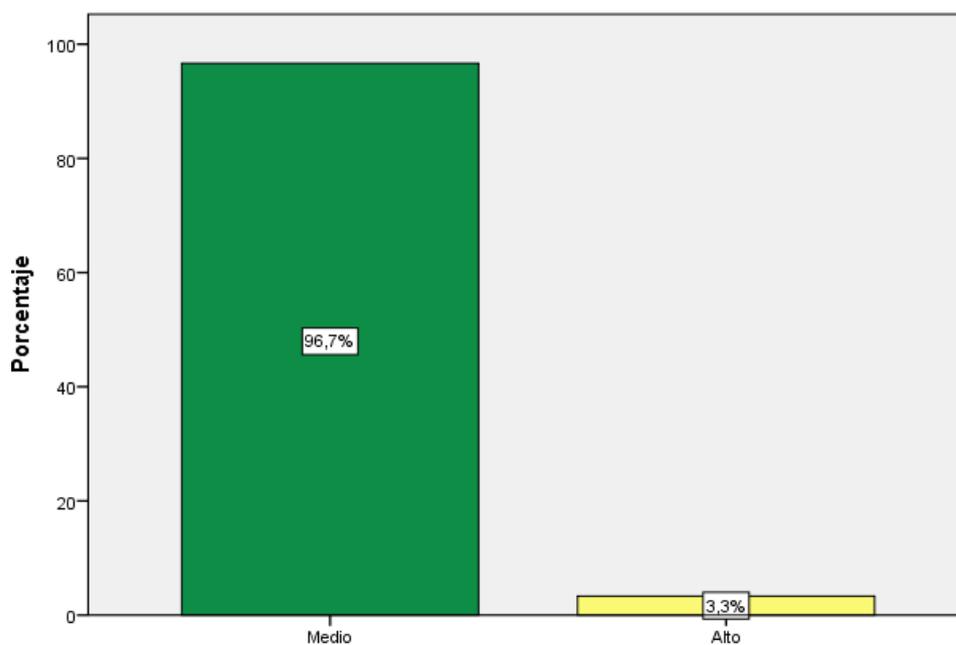
  
\_\_\_\_\_  
FIORELLA MERCEDES ANGULO PARIONA  
DNI 42520367

## ANEXO: GRAFICOS DE LAS TABLAS

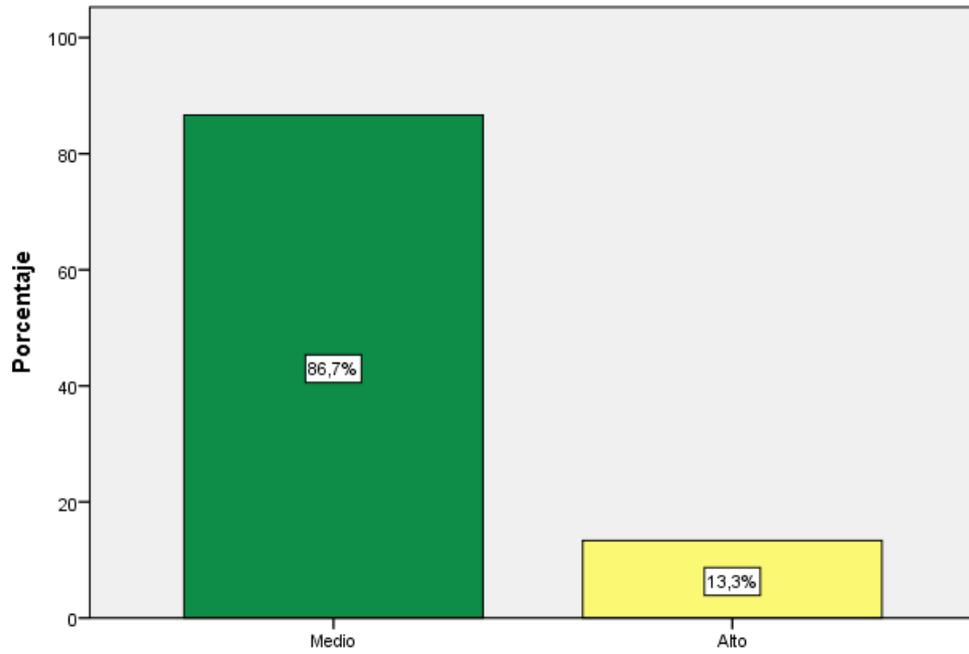
### GRAFICO 1



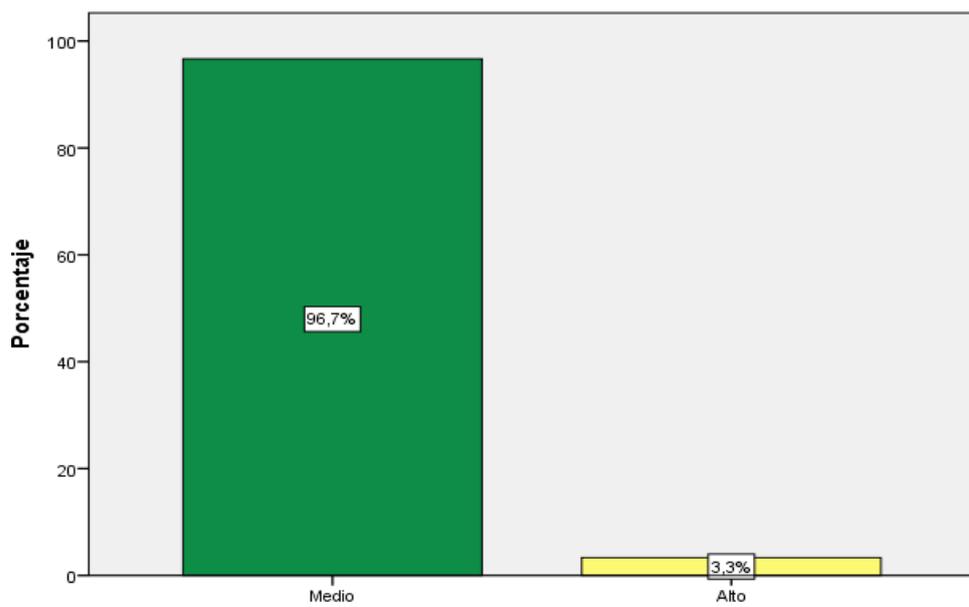
### GRAFICO Nº 2



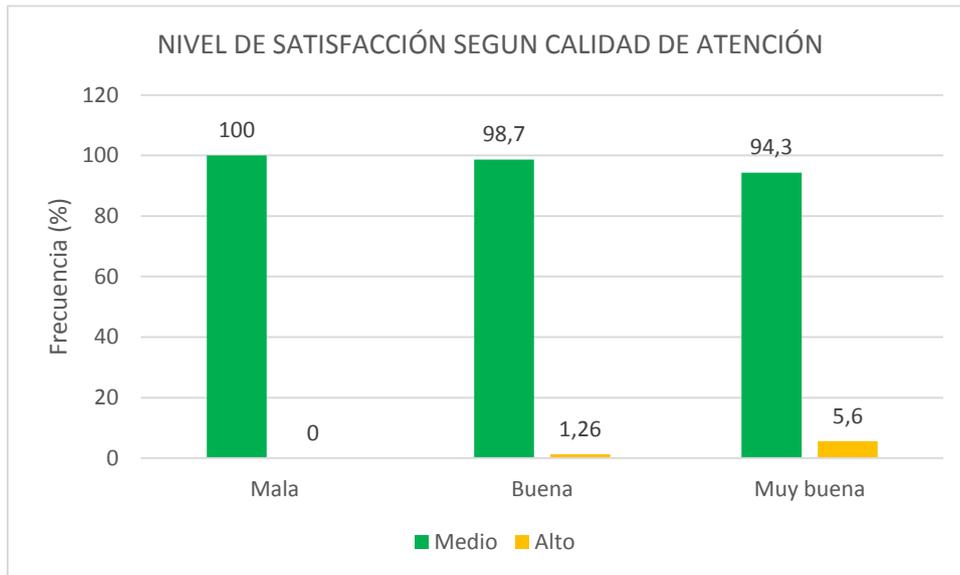
**GRAFICO N° 3**



**GRAFICO N° 4**



**GRAFICO Nº 5**



ANEXO: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS









