



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

Satisfacción del usuario atendido por la estrategia nacional de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla, Ica 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Georgina Rosa Martínez Misajel (ORCID 0000-0002-1086-0982)

**ASESORA:**

Mg. María Jesús López Vega (ORCID: 0000-0002-5873-7665)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Calidad

**Lima – Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mis padres Daniel y Josefina quienes me dieron la vida y se convirtieron en mi ejemplo de lucha Para seguir mi camino hacia el futuro.

A mis amigos y familiares quienes me apoyaron durante el tiempo de duración de mis estudios de post grado, por darme fortaleza para cumplir con mis metas.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo de lima norte, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por su paciencia y responsabilidad en el desarrollo de todos los cursos del programa de Posgrado.

A la magister. Ana María, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al centro de salud San Juan Bautista y Subtanjalla por permitir la realización del presente trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

## **Página del Jurado**

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Georgina Rosa Martínez Misajel, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Satisfacción del Usuario Atendido por la Estrategia Nacional de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla, Ica 2019", en 57 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de la salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de Enero de 2019



Georgina Rosa Martínez Misajel

DNI: 44509991

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado: Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presentamos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Satisfacción del Usuario Atendido por la Estrategia Nacional de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla, Ica 2019”, con el propósito de determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en Centro de Salud San Juan Bautista.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la metodología de la investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación.

La investigación incluye una primera parte donde se describe la problemática y el estado del arte del área temática, dentro de las cuales se precisan desempeño laboral y la satisfacción del usuario incluyendo la descripción de cada una de sus dimensiones.

Para poder evaluar sus niveles se aplicaron dos escalas de medición, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La utilización de estas escalas ha permitido contrastar sus niveles y determinar la relación existente entre desempeño laboral y la satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud del Centro de Salud San Juan Bautista y Subtanjalla. Por lo expuesto, señores miembros del jurado esperamos su aprobación de la presente investigación por ser de justicia.

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x I.
Introducción	1
II. Método	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización	13
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	17
2.6. Métodos de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. Resultados	19
IV. Discusión	27
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	32
Referencias	33
Anexos	39

## Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Descriptivos del Centro de Salud San Juan Bautista la variable Satisfacción del usuario y sus dimensiones.	19
Tabla 2	Descriptivos del Centro de Salud Subtanjalla la variable Satisfacción del usuario y sus dimensiones.	20
Tabla 3	Descriptivos del Centro de Salud San Juan Bautista de la variable Satisfacción del usuario y sus dimensiones.	21
Tabla 4	Descriptivos del Centro de Salud Subtanjalla de la variable Satisfacción del usuario y sus dimensiones.	22
Tabla 5	Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones	24



## Resumen

El estudio realizado tuvo como objetivo identificar la satisfacción del usuario atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla, Ica 2019. El estudio de investigación es cuantitativo, tipo descriptivo, de corte transversal y estudio comparativo. Debido a que, en base a los planteamientos, examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

El tiempo utilizado para recolectar los datos fue de 10 a 15 minutos. La población de madres del Centro de Salud San Juan Bautista fue de 118 y la muestra fue de 60 madres, mientras que en el Centro de Salud Subtanjalla tuvo una población de 102 madres y la muestra fue un total de 60 madres. Resultados: La satisfacción del usuario fue buena, según dimensiones se obtuvo que en la dimensión trato en el Centro de Salud San Juan Bautista fue alto en el trato, información y procedimiento con 68.3%, 75% y 71.7% respectivamente. Resultados distintos se obtuvieron en el Centro de Salud Subtanjalla, en donde se encontró que la satisfacción fue medio en relación a las dimensiones trato, información y procedimientos con un 53.3%, 58.3% y 56.7% respectivamente. De forma global la satisfacción en el Centro de Salud San Juan Bautista fue alto con 75%, por otro lado en el Centro de Salud Subtanjalla la satisfacción fue media con un 60%. Conclusiones: Los resultados obtenidos evidencian que si existen diferencias significativas entre los resultados encontrados en el nivel de satisfacción de los centro de salud San Juan Bautista y Subtanjalla, ya que en el primero se encontró un nivel de satisfacción alto y en el segundo se encontró un nivel de satisfacción medio, la diferencia se evidencia además en las dimensiones planteadas en el estudio de investigación.

***Palabras claves:*** Satisfacción, usuario, Estrategia Sanitara de crecimiento y desarrollo.

## **Abstract**

The aim of the study was to identify the satisfaction of the users served by the National Growth and Development Strategy at the San Juan Bautista Health Center and Subtanjalla Health Center, Ica 2019. The research study is quantitative, descriptive type, cross-sectional and correlational design. Because, based on the approaches, it examines the relationship or association existing between two or more variables, in the same research unit or study subjects. The technique used was the survey and the tool was the questionnaire. The time used to collect the data was 10 to 15 minutes. The maternal population of the San Juan Bautista Health Center was 118 and the sample was 60 mothers, while in the Subtanjalla Health Center it had a population of 102 mothers and the sample was a total of 60 mothers. Results: User satisfaction was good, according to dimensions was obtained that in the treatment dimension at the San Juan Bautista Health Center was high in treatment, information and procedure with 68.3%, 75% and 71.7% respectively. Different results were obtained in the Subtanjalla Health Center, where satisfaction was found to be medium in relation to the dimensions of treatment, information and procedures with 53.3%, 58.3% and 56.7% respectively. Overall satisfaction at the San Juan Bautista Health Center was high at 75%, while satisfaction at the Subtanjalla Health Center was average at 60%. Conclusions: The results obtained show that if there are significant differences between the results found in the satisfaction level of the health centers San Juan Bautista and Subtanjalla, Since the first found a high level of satisfaction and the second found a medium level of satisfaction, the difference is also evident in the dimensions raised in the research study.

**Keywords:** *Satisfaction, user, Sanitara growth and development strategy.*

## **I. Introducción**

El fin primordial de las atenciones del profesional de enfermería es lograr que el usuario este satisfecho, ya que influye en la mejora o cambios de conductas negativas, dentro de la situación del problema a nivel internacional El Banco Mundial (2018) realizó un estudio en donde concluyó que la existe una brecha importante en el logro de la satisfacción en los asistentes de los establecimientos de salud, en la mayoría de casos por la falta de personal para la atención y el trato de estos, todo conlleva a una calidad baja en la atención y por ende un aumento de la morbilidad y de los costos relacionados a la recuperación de pacientes con patologías prevenibles. En Cuba realizaron un estudio Cabello & Chirinos. (2017) en donde demostraron que la satisfacción de la atención recibida en los consultorios de servicios de atención primaria de salud fue medianos con un 56%, significando esto un rechazo en la asistencia por parte de los usuarios. Por otro lado Torre et al. (2016) Con el objeto de atender a las necesidades del usuario, y de entregar un buen servicio, la atención prestada por los profesionales ha propendido a establecer una correlación lineal entre la satisfacción y la calidad de la atención.

En otro estudio realizado por Tuñón (2015) expresó que la atención en la primera infancia en los consultorios de crecimiento y desarrollo no son adecuados, esto evidenciados en las evaluaciones de satisfacción de los usuarios en donde especifican que el trato y el tiempo de espera son inadecuados, motivos por los cuales en muchos casos existe ausentismo durante los controles de crecimiento y desarrollo.

A nivel nacional Díaz (2016) concluyó que un paciente que satisface sus necesidades es una forma de demostrar que la atención que ha recibido es adecuada, en el aspecto psicológico se le vincula con la consecución de sus necesidades u objetivos y que favorece o fomenta una mejoría en el estado de salud. En otro estudio Castro, C. & Cols. (2016). Encontró que en el Centro de Salud San Juan solo un 56.6% de los asistentes mostraron un grado de satisfacción insatisfecho. El estudio realizado por el Instituto nacional de Estadística (INEI) (2016) en las regiones de Amazonas, Huánuco y Cajamarca, solo el 72% de 186 establecimientos de salud tienen la capacidad resolutive para cobertura de manera óptima las atenciones de CRED a menores de 12 meses, debido a que la mayoría

de establecimientos sólo cuentan con los recursos materiales y humanos considerados críticos para realizar las atenciones de crecimiento y desarrollo, mientras que el 28% carecen de los recursos tanto humanos como materiales para garantizar dicha cobertura.

En un estudio presentado por Becerra (2018) se encontró que la satisfacción de los usuarios en los consultorios externos de 6 hospitales de la Región Ica, en donde encontraron que en el Hospital Regional de Ica el 55.8% estuvieron satisfechos, en el Hospital Santa María del Socorro fueron el 80.2%, en el Hospital San Juan de Dios de Pisco se encontró satisfacción en un 71.9%, mientras que en el Hospital San José de Chincha la satisfacción llegó a un 69.7%, por otro lado en los Hospitales de Apoyo Palpa y de Apoyo Nazca fueron de 72.3% y 81.6% respectivamente.

En los establecimientos se evidenciaron situaciones que tuvieron influencia en la satisfacción de los asistentes. Al indagar sobre la situación del Centro de Salud San Juan Bautista con respecto a la satisfacción de los usuarios durante las consultas de CRED evidenciaron satisfacción, existiendo solo un mínimo porcentaje de pacientes o asistentes que manifestaron estar descontentos con la atención, debido al trato, tiempo de espera o falta de consejería o información que el profesional de enfermería no brindaba.

Por otro lado en el Centro de Salud Subtanjalla se evidenció que los padres que asistieron al establecimiento no presentaban una buena satisfacción, en la gran mayoría calificaron la atención como regular, especialmente en el trato, la seguridad del profesional a la hora de realizar los procedimientos o de brindar consejos sobre la alimentación o cuidados de su niño, finalmente el tiempo de espera o ambiente inadecuado también evidencio descontento por parte de los usuarios.

A continuación se presentan algunos antecedentes que contribuyen a la presente investigación. A nivel internacional el estudio de Paternina, Aldana y Mendoza Bolivia, (2016) donde el 94.2% de los asistentes presentaron que se sintieron satisfechos con la atención recibida, además el 96.2% recibió un buen trato y con respeto por parte del profesional de enfermería, por otro lado, el 81.8% brinda una atención respetando su privacidad y el 91.8% refiere que el ambiente es adecuado para la atención, finalmente el 65.1% manifestó que el tiempo de espera fue adecuado, llegando a la conclusión de que la

atención fue adecuada y obtuvo una satisfacción alta en los asistentes. Otro estudio relacionado realizó Monteiro (Chile, 2015). En donde demostró que el 63% de los cuidadores manifestaron que la satisfacción fue buena; las dimensiones estructura y proceso fueron satisfactorias pero la dimensión resultado fue mala, finalmente como resultados manifestaron que a pesar de que fueron positivos aun se necesita mejorar y lograr una atención continua y adecuada.

A nivel nacional Alvarado & Bustos. (2019). Encontraron que las madres que asisten al servicio de CRED manifestaron una satisfacción media con tendencia a satisfacción alta con la atención de enfermería; en cuanto a las dimensiones, predominó una satisfacción media en las 4 dimensiones: humana (58.3%), oportuna (64.4%), continua (50.7%) y segura (67.4%). Concluyendo que la satisfacción fue media con un 48.49%. Otro estudio fue realizado por Ccahua (Cusco. 2019). Encontró que el 38,7% tienen entre 18 a 25 años de edad, 53,23% tiene nivel de instrucción secundaria, 51,61% tiene de 1 a 2 hijos, 46,8% reside en el Centro Poblado de Huaraco, 91,94% son bilingües, 72,6% de madres no trabaja remuneradamente, 41,94% son convivientes. En la dimensión técnica – científico el 69,4% tuvo satisfacción baja, además un 50% presentaron niveles bajos de satisfacción en relación a la dimensión humana, finalmente en el entorno un 96.8% evidenció una satisfacción baja. En conclusión: 82,3% de las madres presentaron niveles bajos de satisfacción con respecto a la atención que recibieron en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el P.S. Huaraco.

Un estudio similar fue realizado por Montoya Lima. (2018). Cuyo objetivo fue identificar la Satisfacción de la madre de niños menores de 1 año frente a los cuidados de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud 3 de febrero en Ventanilla. Se obtuvo los siguientes resultados: en la satisfacción global se encontró el 28,0% de las madres se encuentran satisfechas y el 72,0% insatisfechas. Con respecto a las dimensiones en fiabilidad se encontró que el 85,30% de las madres se encuentran insatisfechas y solo el 14,7% satisfechas, a la vez en capacidad de respuesta solo el 17,30% se encuentran satisfechas y el 82,70% insatisfechas; por otro lado, en la dimensión seguridad se encuentra que el 60,0% insatisfechas y el 40.0% satisfechas, empatía 61,30% insatisfechas

y el 38,70% satisfechas y finalmente en la dimensión aspectos tangibles 70,70% insatisfechas y el 29,30% satisfechos.

En el estudio de Quispe Puno. (2018). Encontró que 48.15% presentaron satisfacción media, el 44.44% presetaron satisfaccion completa y solo un 7.41% insatisfaccion. En cuanto a la Dimensión Humana el 61.11% evidencian satisfacción completa, 31.48% satisfacción media y 7.41% insatisfacción. En la Dimensión Técnica - Científica el 59.26% satisfacción media, 25.93% satisfacción completa y 14.81% insatisfacción. En la Dimensión Entorno 51.85% de las madres manifiestan satisfacción media, 48.15% satisfacción completa y por último no se registra referentes con insatisfacción. Se concluyó que el nivel de satisfacción de las madres fue media. Otro estudio similar presento Ascona Lima. (2017). Se concluye que la mayoría de usuarios presentan una alta satisfacción 77% de la atención recibida en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Callao, mientras que el otro 23% es media.

En otro estudio presentado por Huisa & Ramirez. Arequipa. (2017). Encontró que la mayoría de padres tuvo entre 25 y 30 años con un 56%, el 63% eran amas de casa y en relacion a la satisfaccion en la atencion recibida el 62.7% presento una satisfaccion positiva en relacion a la atencion y el 37.3% fue medianamnete adecuada. Concluyendo que la mayoría de los padres percibieron satisfactoriamente la atencion recibida en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

A nivel local Angulo Ica. (2018). Dijo que como resultado que la satisfacción en relación a la dimension humana fue medianamente satisfecho con un 96.7%, en relacion a la dimension tecnico-cientifico el 86.7% fue medianamente satisfecho y también un 96.7% en relación a la dimension entorno menciono lo mismo. Concluyendo que la satisfaccion de las usuarias fue medianamente satisfecha. Otro estudio similar realizo Quispe (Chincha 2018), en el cual de los 168 padres el 30.18% percibieron la satisfaccion como buena, el 51.4% expresó que fue regular y el 18.34% expresó que fue mala, en conclusión la mayoría de padres expresaron que la satisfaccion durante la atencion en el consultorio de CRED fue intermedia.

Dentro de las teorías que tienen relación con el tema, se tuvo que Ribeiro (2003) expresó que la satisfacción del usuario presenta distintos conceptos y de diversas dimensiones, ya que “evalúa la salud desde distintos puntos de vista. Además es considerado como el principal indicador para la medida de calidad de atención y también miden la satisfacción a través del cumplimiento de las necesidades del paciente”. Por otro lado, García (2013), afirmó que la “satisfacción del paciente es un indicador primordial a la hora de evaluar la calidad de atención y por ende la satisfacción en la atención recibida”. En las últimas décadas se ha considerado como el eje principal dentro de las medidas de satisfacción y de la calidad de atención percibida por los pacientes.

Según Fernández, . & Philip (2016), definen que “la satisfacción del usuario tiene relación directa con su estado de ánimo, el cual influye en la percepción que se tiene de la atención recibida”. Por otro lado Salas (2012), expresó que el tener información disponible y entendible es difícil de tener en los nosocomios y establecimientos de salud y pocos con aquellos que evalúan las dimensiones o características de la satisfacción del paciente, además se considera el aspecto personal como los factores socioeconómicos, demográficos y culturales”.

Droguett (2012) menciona que: “la satisfacción que el paciente tiene, está relacionado con la consecución de objetivos y satisfacción de sus necesidades además del producto o calidad de atención recibida durante las consultas, estos además tienen relación directa con el estado de ánimo y aspectos emocionales de los pacientes en el momento de recibir la atención”. Según Ruiz (2016), la satisfacción es un estado subjetivo por lo que siente una persona ante un servicio que le brindan cuando acude ante una institución para que le brinden servicio de atención ante la salud, ya que es donde cada persona siente el nivel de satisfacción.

La satisfacción es una valoración ya que dentro del ámbito de la calidad de atención existen diversos usuarios, dado por el cual no todos sienten satisfacción ante un determinado servicio. Según Castillo, Doucnan y Vicente (2007). “Una institución que quiera tener satisfechos a sus usuarios deben de tener siempre presente la efectividad en la atención que se brinda en su institución y saber gestionar los recursos humanos y

materiales para buscar una satisfacción del usuario. Para lograrlo es necesario realizar una evaluación continua sobre los indicadores de calidad en la atención, para obtener una satisfacción alta en los asistentes a los establecimientos de salud”.

Diprette y Col. “Expresaron que actualmente la competencia es ardua y que para ser efectivos y mantener a los usuarios satisfechos se debe de usar los criterios de evaluación de la calidad de atención y esto a través de un análisis profundo de las creencias, costumbres y necesidades de las personas que se atienden dentro de los establecimientos de salud y deben de tener el mismo fin, que es satisfacer a los pacientes, se debe de tener en cuenta la gestión y esfuerzos gerenciales para obtener recursos y avientes que sea adecuados para brindar atención adecuada y de calidad sin dejar de lado el aspecto emocional de los pacientes y/o familiares”.

Asimismo Del Banco y Daley.(2018) Mencionan que la calidad de la atención tiene relación directa con la satisfacción del usuario y que para poder medirla debe de obtenerse una atención adecuada y que mantenga una satisfacción idónea para los pacientes que asisten de forma regular a los establecimientos. El hecho que un usuario procure o no la atención, en el lugar en donde debe recibir la atención, la disposición a pagar por los servicios recibidos, el cumplimiento o no de las recomendaciones del personal de salud, además de la necesidad de volver o no a la consulta si se está satisfecho y que finalmente este recomiende o no la atención que recibió a otros individuos.

Según: Cantú. (2017)“La satisfacción del usuario o la calidad en la atención son muy difíciles de medir, ya que tienen diversos indicadores y que no solo tienen relación con la atención que reciben, el tiempo que dura la atención o el lugar donde los reciben, unidos a estas dimensiones se debe considerar además el aspecto emocional de usuario, ya que si no existe empatía o el paciente llega predispuesto a buscar discrepancias o cree que va a recibir una atención inadecuada, cualquier tipo de medición será negativa”. Para poder medirlos todo se centra en un momento clave de la atención y es la primera impresión o primera interacción entre el profesional de salud y los pacientes y/ familiares que asisten a los consultorios. Dentro de los factores que influyen en la satisfacción del usuario están



incluidas la actitud, pericia y habilidades que presentan los profesionales de salud a la hora de atender a los pacientes, el tiempo que los pacientes esperan, los ambientes donde son atendidos o los errores que estos pueden presentar durante las consultas a los servicios de salud. Los pacientes esperan que al ser atendidos el profesional que lo hace debe ser respetuoso, amigable, cortés, amable y alegre.

Los usuarios o también conocido como pacientes, son las personas que son atendidas ante cualquier institución pero en este caso hablamos de usuarios lo cual está relacionado directamente con los centros de salud. Para el estudio se tuvo en cuenta 3 dimensiones que el Ministerio de Salud en el 2017 propuso para medir la satisfacción del usuario; la dimensión trato; el cual se afirma que es la dimensión principal ya que tiene interacción entre el profesional de enfermería y el paciente y el cual debe asegurar una atención eficiente y así garantizar que la atención sea humana y que mantenga el respeto por el prójimo.

La atención del profesional de salud debe estar orientado a mejorar el trato del paciente, en donde la comunicación, el uso correcto del tono de las frases o palabras que se dicen y la comunicación no verbal deben de ser agradables para el paciente, logrando empatía entre ambos y asegurando una asistencia continua al servicio donde se brinda la atención. Es necesario que se tenga en cuenta los niveles de instrucción y las creencias y cultura de los pacientes para poder lograr entender sus emociones y sentimientos. Es fundamental que se realice el saludo y una atención que tenga en cuenta la individualidad de paciente. Por otro lado el saludo: es una expresión de cortesía o respeto utilizando en el encuentro o despedida entre personas puede ser verbal únicamente o mediante besos, abrazos o lazos de manos. Los gestos que son movimiento que se hace con la cara o el cuerpo para expresar el estado de ánimo, es el lenguaje no verbal que ayuda mucho a la comunicación con el usuario; el gesto corporal son movimientos, posturas, miradas, contacto corporal, gestos que ayudan a que el usuario pueda confiar en los profesionales de salud.

Tenemos también al lenguaje claro, que es un conjunto de símbolos, señales, frases o palabras que usan las personas para comunicar un mensaje, es la comunicación sencilla que el profesional tiene que realizar para que el usuario pueda entender en sus propias palabras,

considerando que cada usuario es diferente. La comunicación es un proceso de interrelación entre dos o más personas en donde se transmite la información, es el fundamento de toda la vida social. Tenemos a la Responsabilidad una persona responsable toma decisiones conscientemente y acepta las consecuencias de sus actos, dispuesto a rendir cuenta de ellos. La responsabilidad es la virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo de ellas ante alguien. La responsabilidad es la capacidad de dar respuesta de los propios actos. Finalmente el trato digno es un derecho de todo paciente, el cual debe de ser verídica, oportuna, adecuada y que debe de ser entendida por los pacientes y/o sus familiares para tener una comprensión adecuada.

Las dimensiones informáticas: Según el ministerio de salud, esto tiene relación con el aspecto educativo que todo profesional tiene como elemento dentro de su formación y que en primer nivel de atención es fundamental para poder brindar información importante sobre lo que es el control de crecimiento y desarrollo, además de consejerías nutricionales, sesiones demostrativas y los puntos a evaluar durante la evaluación del crecimiento y desarrollo.

La dimensión de procedimiento según Donabedian (1996) citado por Alarcón (2013) las define que son circunstancias individuales que influyen la forma de evaluar la atención que se recibe en relación a las conductas, recursos humanos y materiales.

Consiste en el uso de la ciencia y técnicas que unidas conlleven a un proceder adecuado, logrando realizar los pasos estipulados en las normas y protocolos de atención, con la finalidad de obtener logros relacionados a la satisfacción, disminuyendo los riesgos en el paciente. La eficiencia es una aptitud, competencia, eficacia en el cargo que se ocupa o trabajo que desempeña. La competencia profesional que es el nivel de conocimientos, habilidades y desempeño del personal profesional de salud, personal de apoyo técnico y administrativo. Implica el logro de los resultados deseados y programados, la calidad de los servicios de salud depende del cumplimiento de las normas de prestación de servicios.

La continuidad se relaciona con el mantenimiento del tratamiento o procedimientos que mejoren la salud sin necesidad de que sean repetitivas o dañinas para el paciente. La

accesibilidad es el grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los servicios donde requiere ser atendido la seguridad implica la reducción de los riesgos y peligros que pueden relacionarse con la prestación de los servicios.

El sistema de salud tiene la responsabilidad de asegurar que los servicios se presten en mínimo riesgo. La educación que es el proceso bidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La Bioseguridad se define como el conjunto de normas o actitudes que tienen como objetivo prevenir los accidentes en el área de trabajo, es decir, a disminuir el potencial riesgo ocupacional. También se puede definir como el conjunto de medidas preventivas que deben tomar el personal que trabaja en áreas de la salud para evitar el contagio de enfermedades de riesgo profesional.

Marco conceptual: Calidad de atención Según Barroso (2000) citado por Miranda (2017). Es la relación que el paciente percibe en cuanto a la atención o trato recibido y lo que espera encontrar recibir o como ser tratado, tiene relación con sus sentimientos y creencias o pensamientos. Para que se logre debe existir un control de la calidad, el que debe ser usado por todos, para lograr los objetivos, además la mejora de la calidad, en el cual se realizan cambios para mejorar el nivel de la calidad que se brinda. Según Edwards W. Deming plantea que: Mejorar la calidad induce a una reducción de los costos, evitando errores, reducción del número de retrasos y optimización en el uso de los recursos, factores que a su vez conllevan a un mejor rendimiento, lo cual da a la compañía oportunidad de lograr mayor participación en el mercado, lo que da lugar a la creación de más empleo. (Guerrero, 2006). Según la teoría de Philip Crosby: plantea que: “la calidad de la atención no tiene gastos elevados, los gastos se producen cuando no existe satisfacción en el usuario, lo único que se necesita es realizar las actividades de forma adecuada y esto logra satisfacción sin necesidad de gastos”.

Según Crosby (2016) su filosofía se basa en cero defectos, en que la organización no cometa errores por ello nos sugiere 14 pasos que son: El compromiso de la dirección de gerencia, el equipamiento hace que mejore la calidad en la atención, como medir la calidad, los costos que incluyen el costo de la calidad, , fomentar la concientización de la

calidad, propiciar acciones correctivas, formar un grupo para el programa de cero defectos, fomentar la educación y auto mejora personal y grupal, día de ceros defectos, la fijación de metas, la eliminación de las causas de error, la práctica de reconocimiento del personal, el uso de recomendaciones o sugerencias para mejorar la calidad y finalmente la realización del proceso nuevamente hasta certificar que la calidad se óptima.

Satisfacción del usuario Según Oliver (1980) la satisfacción se logra a través de una respuesta positiva de los pacientes en torno a la atención recibida. Esto tiene relación con la perspectiva que se tiene de los cuidados o atención que debe recibir y la que recibe. Fernández, M. menciona que la satisfacción está dividida por tres elementos: El rendimiento percibido: se refiere al desempeño y resultado de la entrega del producto o servicio, que le cliente recibe, contiene las siguientes características: La observación será centrada desde el paciente y no desde la organización o empresa prestadora de salud, se logra con los resultados de satisfacción que el usuario presenta, la influencia de comentarios de otras personas en el paciente, se puede conseguir teniendo un estado de ánimo adecuado en el paciente.

Las expectativas: son las perspectivas que tiene los clientes al adquirir algo, tiene una o más situaciones. Debe existir un compromiso que tiene la organización acerca de los beneficios que brinda el servicio, mejorar los hábitos en la atención que se brinda, mejorar las propuestas y ofertas de servicios en relación a la competencia. Los niveles de satisfacción: después de la compra de un producto o servicio el cliente experimental los niveles de satisfacción: Existe una insatisfacción cuando la atención no cumple con las perspectivas del paciente, por otro lado la satisfacción es cuando el paciente se siente satisfecho con la atención y la satisfacción es total cuando la atención recibida es mejor de lo que se esperaba.

Formulación del Problema: Problema General ¿Cuál es satisfacción del usuario atendido por la Estrategia Nacional de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de salud Subtanjalla, Ica 2019?

Problemas Específicos ¿Cuál es la satisfacción según la dimensión trato del usuario atendido por la Estrategia Nacional de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud San

Juan Bautista y Centro de salud Subtanjalla, Ica 2019?. ¿Cuál es satisfacción según la dimensión información del usuario atendido por la Estrategia Nacional de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de salud Subtanjalla, Ica 2019?. ¿Cuál es satisfacción según la dimensión procedimientos del usuario atendido por la Estrategia Nacional de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de salud Subtanjalla, Ica 2019?

Los objetivos del estudio fueron: Objetivo general: Determinar las diferencias entre la satisfacción del usuario atendido por la Estrategia Nacional de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de salud Subtanjalla, Ica 2019.

Los objetivos específicos fueron: Identificar diferencias entre la satisfacción del usuario según la dimensión trato en la Estrategia Nacional de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de salud Subtanjalla, Ica 2019. Identificar diferencias entre la satisfacción del usuario según la dimensión información en la Estrategia Nacional de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de salud Subtanjalla, Ica 2019. Y finalmente identificar diferencias entre la satisfacción del usuario según la dimensión procedimientos en la Estrategia Nacional de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de salud Subtanjalla, Ica 2019

El presente trabajo cuenta con Justificación Teórica. Mediante el presente estudio determinaremos la satisfacción del usuario. Para ello se requiere cumplir con ciertos parámetros que son propios de la calidad, por ello al identificar el comportamiento de las variables en estudio, podremos optimizar la calidad de servicio que se brinda en dicha institución consecuentemente lograr el la satisfacción de los usuarios. También cuenta justificación Práctica. La satisfacción permite cumplir las expectativas del usuario, el mismo que tendrá incidencia en la atención a los usuarios, como consecuencia o aporte del trabajo, el centro de salud de san juan Bautista y Subtanjalla implementará las estrategias y propuestas de mejora en las áreas correspondientes. Los resultados hallados en la investigación nos servirán para plantear estrategias y nuevas políticas que permitirán mejorar la satisfacción del paciente, con la finalidad de lograr una buena articulación entre

la posta médica y los usuarios beneficiarios. Los beneficios que proporcionara serán para la población y la institución pues permitirá el cambio de conductas inadecuadas y ayudará a mejorar la calidad en la atención.

Justificación Metodológica. Permitirá demostrar la calidad de atención que se viene brindando en el Centro de Salud de San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla, por lo que se presentarán propuestas de mejora en busca de un trabajo eficiente. Y justificación Social. Los beneficiados con el presente trabajo, serán los usuarios del Centro de Salud de San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla, que permitirá mejorar los servicios relacionados a la calidad y de acuerdo a los resultados que se obtenga se ampliara a los demás puestos de salud. Así mismo aportará datos actuales del tipo de prestación que se está brindando a la población, los cuales servirán a los directivos de la posta médica para elaborar estrategias y políticas de salud adecuadas de acuerdo a la problemática actual para lograr una mejoría en la calidad de la atención que se brinda con la única finalidad de lograr una satisfacción alta en los pacientes.

Asimismo la presente investigación, servirá de base para otras investigaciones que impliquen las relaciones laborales de los trabajadores que prestan sus servicios en organizaciones como los gobiernos locales, siendo así un insumo para el planteamiento de estrategias motivacionales y consecuentemente para la mejora del desempeño laboral del personal.

En lo que es las Hipótesis general  $H_0$ : No existen diferencias significativas en la Satisfacción del usuario atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla Ica 2019.  $H_a$ : Si existen diferencias significativas en la Satisfacción del usuario atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla Ica 2019.

En las hipótesis específicas se tienen: Hipótesis específica 1  $H_0$ : Existen diferencias significativas en el Trato del usuario atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla Ica 2019.  $H_a$ : Si existen diferencias significativas en el Trato del usuario atendido por la Estrategia

Nacional de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla Ica 2019. Y lo correspondiente a la Hipótesis específica 2  $H_0$ : No existen diferencias significativas en la Información del usuario atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla Ica 2019.  $H_a$ : Si existen diferencias significativas en la Información del usuario atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla Ica 2019 y la Hipótesis específica 3  $H_0$ : No existen diferencias significativas en los Procedimientos del usuario atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla Ica 2019.  $H_a$ : Si existen diferencias significativas en los Procedimientos del usuario atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla Ica 2019.

## **II. Método**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo**

El tipo de estudio es observacional y descriptivo, además prospectivo y transversal, finalmente fue de tipo comparativo.

#### **Método**

El método fue no experimental

#### **Diseño**

De diseño transversal

#### **Nivel**

De nivel descriptivo, no experimental.

### **2.2. Operacionalización**

Tabla 1

*Operacionalización de variable: satisfacción de usuario.*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO			
VARIABLE UNICA: Satisfacción del usuario	La satisfacción está basada en el cumplimiento de las necesidades de las personas y que están relacionadas a lo que el individuo espera durante atención.	Se refiere a la expectativa cumplida en la atención recibida en la Estrategia de Crecimiento y Desarrollo está centrada en el cumplimiento de requisitos en el trato, información y procedimientos del profesional de enfermería en torno al paciente.	Dimensión trato	Alta	24 – 30			
				Media	17 – 23			
				Baja	10 – 16			
							Alta	13 – 15
						Dimensión información	Media	9 – 12
							Baja	5 – 8
							Alta	13 – 15
						Dimensión procedimientos	Media	9 – 12
							Baja	5 – 8



## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1. Población**

Para la población de la investigación se tuvo en cuenta al total de las madres de niños que fueron llevados al consultorio de CRED de ambos establecimientos, siendo un total de 220 madres que asistieron durante el tiempo de la selección de la muestra, siendo en el Centro de salud San Juan Bautista un total de 118 madres y en el centro de salud Subtanjalla fueron 102 madres.

### **2.3.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por un total de 60 madres, 30 que asistieron al Centro de Salud San Juan Bautista y 30 madres que asistieron al Centro de Salud Subtanjalla durante el tiempo de aplicación del instrumento.

### **2.3.3. Muestreo**

El muestro fue no probabilístico por selección, para lo cual se consideraron los criterios para incluir y excluir a los participantes:

#### **Criterios de Inclusión:**

Madres que asistan regularmente al servicio

Madres mayores de 18 años

Madres residentes en los distritos por lo menos 1 año.

Madres que participen voluntariamente.

#### **Criterios de exclusión**

Madres que hayan asistido por primera vez al servicio

Madres que estén temporalmente en la jurisdicción

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

### 2.4.1. Técnicas

**Encuesta:** Es la técnica seleccionada para poder recopilar la información de las opiniones de las madres a través de preguntas con respuestas diversas.

### 2.4.2. Instrumentos

**Instrumento:** Se utilizó el cuestionario el cual estuvo conformado por 20 ítems con preguntas y respuestas cerradas.

**Tabla 2**

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Satisfacción del usuario	Encuesta	CUESTIONARIO: Satisfacción del usuario

El cuestionario Satisfacción del usuario se aplicó Likert:

No	1
A veces	2
Si	3

Se aplicó el instrumento A (Satisfacción del usuario).

### 2.4.3. Confiabilidad del instrumento.

“Confiabilidad en el instrumento A (Calidad de atención) de este instrumento se realizó según el Alfa de Cronbach, cuya fórmula determina el grado de consistencia y precisión”.

La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

**Tabla 2**

*Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

La confiabilidad del instrumento fue realizado por el coeficiente de Alfa de Cronbach en el cuestionario que se utilizó para recolectar los datos.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:  $\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

Vi = varianza inicial

Vt = varianza total

### **Criterio de confiabilidad de valores**

*Escalas: Variables de Satisfacción del usuario.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	20

**Confiabilidad muy alta**

El instrumento estuvo conformado por 3 dimensiones; en la dimensión humana que está constituida por 10 ítems, la dimensión técnica – científica está compuesta por un total de 5 ítems, finalmente la dimensión entorno está conformada por 5 ítems.

El instrumento fue validado por 3 expertos:

- Mg. López Vega María Jesús
- Dr. Coello Aguirre Gonzalo Carlos
- Dr. Vértiz Osos Jacinto Joaquín

El instrumento fue validado a través de la prueba binomial o de jueces de expertos teniendo como resultado que fue valido, en el análisis se concluyó por los expertos que tienen relación con el estudio y la base teórica.

La confiabilidad fue realizada a través del Coeficiente del Alfa de Cronbach, siendo confiable

## **2.5. Procedimiento**

Para la aplicación del instrumento en ambos establecimientos de salud, se procedió en primer lugar a presentar la carta de autorización, posteriormente se explicó al director del establecimiento y la jefa de enfermeras los objetivos y finalidad del estudio. En seguida se seleccionó la muestra, el instrumento fue aplicado durante el tiempo de espera de las madres a la consulta de crecimiento y desarrollo durante 20 días hábiles, la duración fue de 10 a 15 minutos. Los datos fueron vaciados a una sábana de datos elaborada en el programa Excel, posteriormente se realizaron los gráficos y talas que sirvieron para la realización de la discusión.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Para analizar los datos se empleó la estadística descriptiva, esto debido al tipo de muestreo y se presentaron a través de valores absolutos en tablas y porcentajes para las dimensiones de la variable de estudio.

## 2.7. Aspectos éticos

Los estudio biomédicos desde años remotos han sido regidos por documentos validados en reuniones internacionales en los cuales se llegaron a conclusiones importantes para evitar producir daño a los individuos sujetos a estudios.

Dentro de los estudios se tuvieron en cuenta el Informe Belmont, el Código Núremberg entre otros, dentro de los cuales se hace énfasis a los principios éticos que rigen el ámbito de la salud, en ellos se trata:

La autonomía: Principio en el cual se debe respetar las decisiones propias del participante de los estudios, el cual es capaz de decidir sin ser coaccionado su participación y el momento exacto hasta donde desea ser parte de la investigación, esto sin tener ningún tipo de represalia por parte del o de los investigadores.

La beneficencia: Toda investigación tiene como finalidad la búsqueda de nuevos resultados o informaciones que produzcan bienestar en la salud de los participantes, es por ello que todo estudio debe de buscar el bienestar de los sujetos de estudio, evitando causar alguna daño o lesión ya sea física o mental.

La justicia: Es un principio vital para todo estudio con seres vivos, ningún individuo debe de tener preferencias, como contraparte, ningún participante debe de correr más riesgo que otros, es decir que todos los participantes deben de tener los mismos beneficios y riesgos a la hora de participar en las investigaciones, esto con el fin de que luego de que se conozcan, estos puedan decidir su participación.

Finalmente para darle un aspecto legal a los estudios se debe de contar con un consentimiento informado, el cual con la firma del sujeto de estudio dará validez al estudio.

### III. Resultados

#### Resultados descriptivos

Tabla 1: *Resultados de la variable Satisfacción del usuario atendido por la Estrategia Nacional de CRED en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ica 2019.*

		Satisfacción del usuario		
		Bajo %	Medio %	Alto %
Procedimientos	Bajo	2,0	0,0	0,0
	Medio	0,0	22,0	8,0
	Alto	0,0	0,0	68,0
Trato	Bajo	2,0	2,0	0,0
	Medio	0,0	20,0	0,0
	Alto	0,0	0,0	76,0
Información	Bajo	2,0	0,0	0,0
	Medio	0,0	22,0	4,0
	Alto	0,0	0,0	72,0
<b>TOTAL</b>		<b>2.0%</b>	<b>22.0%</b>	<b>76%</b>

En la tabla 1 se puede apreciar que el 68% presenta satisfacción alta en relación a la variable procedimientos, en la dimensión trato presentaron satisfacción alta en un 76% y también lo fue en la dimensión información con un 72%.

Tabla 2:

*Resultados de la variable Satisfacción del usuario atendido por la Estrategia Nacional de CRED en el Centro de Salud Subtanjalla, Ica 2019.*

		Satisfacción del usuario		
		Bajo	Medio	Alto
		%	%	%
Procedimientos	Bajo	40,0	8,0	0,0
	Medio	0,0	50,0	2,0
	Alto	0,0	0,0	0,0
Trato	Bajo	30,0	8,0	0,0
	Medio	10,0	48,0	0,0
	Alto	0,0	2,0	2,0
Información	Bajo	34,0	8,0	0,0
	Medio	6,0	48,0	0,0
	Alto	0,0	2,0	2,0
<b>TOTAL</b>		<b>40.0%</b>	<b>58.0%</b>	<b>2.0%</b>

En la tabla 2 se puede apreciar que la satisfacción de la atención fue media en la dimensión procedimientos con un 50%, en la dimensión trato con un 48% al igual que en la dimensión información.

Tabla 3

*Resultados de la variable Satisfacción del usuario atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ica 2019.*

		Recuento	% de N tablas
Trato	Bajo	2	3,3%
	Medio	17	28,3%
	Alto	41	68,3%
Información	Bajo	4	6,7%
	Medio	11	18,3%
	Alto	45	75,0%
Procedimientos	Bajo	2	3,3%
	Medio	15	25,0%
	Alto	43	71,7%

En la tabla 3 con respecto a la satisfacción de la atención en el Centro de Salud San Juan Bautista se evidencio que el 75% presento satisfacción alta.



Tabla 4:

*Satisfacción del usuario y sus dimensiones del Centro de Salud Subtanjalla.*

		Recuento	% de N tablas
Trato	Bajo	28	46,7%
	Medio	32	53,3%
	Alto	0	0,0%
Información	Bajo	24	40,0%
	Medio	35	58,3%
	Alto	1	1,7%
Procedimientos	Bajo	25	41,7%
	Medio	34	56,7%
	Alto	1	1,7%
Satisfacción del usuario	Bajo	23	38,3%
	Medio	36	60,0%
	Alto	1	1,7%

Se notó que la variable Satisfacción del usuario tuvo un contundente dominio en su nivel Medio con un 60% de los 60 encuestados, mientras que en el caso de las dimensiones se observó que para: Trato tuvo un mayor predominio el nivel Medio con un 53,3%. Información tuvo un mayor predominio el nivel Medio con un 58,3%. Procedimientos tuvo un mayor predominio el nivel Medio con un 56,7%.

### 3.4. Resultados inferenciales

Tabla 5:

*Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones.*

*Pruebas de normalidad*

Trato	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
	,224	120	,000
Información	,247	120	,000
Procedimientos	,238	120	,000
Satisfacción del usuario	,247	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existen diferencias significativas en la Satisfacción del usuario atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el C.S. San Juan Bautista y C.S. Subtanjalla Ica 2019.

H<sub>a</sub>: Si existen diferencias significativas en la Satisfacción del usuario atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el C.S. San Juan Bautista y C.S. Subtanjalla Ica 2019.

Tabla 6:

*Comparación del nivel de Satisfacción del usuario en el C.S. San Juan Bautista y C.S. Subtanjalla Ica 2019.*

Rangos	C.S. San Juan Bautista (n=60)	C.S. Subtanjalla(n=60)	Test U de Mann-Whitney
Promedio	84,39	36,61	U= 366,500 Z = 8,082
Suma	5063,50	2196,50	p = 0.5

En la tabla 6 se evidenciaron que existen diferencias significativas entre la satisfacción de los asistentes entre los centros de salud San Juan Bautista y Subtanjalla. Teniendo una aceptación de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Además se obtuvo que el promedio de puntos que presentaron los asistentes satisfechos del C.S. San Juan bautista fue de 84.39; en contraparte se obtuvieron resultados negativos en el promedios de los asistentes al C.S. Subtanjalla los cuales fueron de 36.61.

Afirmándose con estos puntajes que si existe diferencia entre los resultados de satisfacción de los asistentes a ambos establecimientos de salud que fueron estudiados.

### **Hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: No existen diferencias significativas en el Trato atendido por la Estrategia Nacional de CRED en el C.S. San Juan Bautista y C.S. Subtanjalla Ica 2019.

H<sub>a</sub>: Si existen diferencias significativas en el Trato atendido por la Estrategia Nacional de CRED en el C.S. San Juan Bautista y C.S. Subtanjalla Ica 2019.

Tabla 7:

*Comparación del nivel de Trato en el C.S. San Juan Bautista y C.S. Subtanjalla Ica 2019*

Rangos	C.S. San Juan Bautista (n=60)	C.S. Subtanjalla (n=60)	Test U de Mann-Whitney
Promedio	84,43	36,57	U= 364,000 Z = 8,051
Suma	5066,00	2194,00	p = 0.5

En la tabla 7, se observaron los resultados de la dimensión trato en la satisfacción de los asistentes a los establecimientos de salud, en donde se encontraron que los asistentes al C.S. San Juan Bautista presentaron satisfacción alta con puntuaciones de 84.43, en

contraparte la satisfacción de los asistentes con respecto al trato recibido en el C.S. Subtanjalla fueron bajos con puntuaciones de 36.57.

Estos resultados evidencian que si existe diferencia significativa entre la satisfacción de los asistentes a los diferentes establecimientos de salud y que tienen su razón en la interacción que mantuvieron con los profesionales de enfermería durante la atención en el CRED.

### Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existen diferencias significativas en la Información atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el C.S. San Juan Bautista y C.S. Subtanjalla Ica 2019.

H<sub>a</sub>: Si existen diferencias significativas en la Información atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el C.S. San Juan Bautista y C.S. Subtanjalla Ica 2019.

Tabla 8.

*Comparación del nivel de Información en el C.S. San Juan Bautista y C.S. Subtanjalla Ica 2019*

Rangos	C.S. San Juan Bautista (n=60)	C.S. Subtanjalla (n=60)	Test U de Mann-Whitney
Promedio	83,53	37,47	U= 418,000 Z = 7,756
Suma	5012,00	2248,00	p = 0.5

En la tabla 8, se observaron los resultados de la dimensión información en la satisfacción de los asistentes a los establecimientos de salud, en donde se encontraron que los asistentes al C.S. San Juan Bautista presentaron satisfacción alta con puntuaciones de 83.53, en contraparte la satisfacción de los asistentes con respecto al trato recibido en el C.S. Subtanjalla fueron bajos con puntuaciones de 37.47.

Estos resultados evidencian que si existe diferencia significativa entre la satisfacción de los asistentes a los diferentes establecimientos de salud y que tienen su razón en la falta de información que los profesionales de enfermería brindan durante la atención en el CRED y de la falta de consejería sobre alimentación y cuidados que las madres deben de tener con sus hijos.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existen diferencias significativas en los Procedimientos atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el C.S. San Juan Bautista y C.S. Subtanjalla Ica 2019.

H<sub>a</sub>: Si existen diferencias significativas en los Procedimientos atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el C.S. San Juan Bautista y C.S. Subtanjalla Ica 2019.

Tabla 9.

*Comparación del nivel de Procedimientos en el C.S. San Juan Bautista y C.S. Subtanjalla Ica 2019*

Rangos	C.S. San Juan Bautista(n=60)	C.S. Subtanjalla(n=60)	Test U de Mann-Whitney
Promedio	84,06	36,94	U= 386,500 Z = 7,948
Suma	5043,50	2216,50	p = 0.5

En la tabla 9, se observaron los resultados de la dimensión procedimientos en la satisfacción de los asistentes a los establecimientos de salud, en donde se encontraron que los asistentes al C.S. San Juan Bautista presentaron satisfacción alta con puntuaciones de 84.06, en contraparte la satisfacción de los asistentes con respecto al trato recibido en el C.S. Subtanjalla fueron bajos con puntuaciones de 36.94.

Estos resultados evidencian que si existe diferencia significativa entre la satisfacción de los asistentes a los diferentes establecimientos de salud y que tienen su razón en la falta de seguridad durante los procedimientos y actividades que los profesionales de enfermería realizaban durante la atención en el CRED y de la falta de consejería sobre alimentación y cuidados que las madres deben de tener con sus hijos.

#### **IV. Discusión**

En el análisis de la tabla 1 la satisfacción de la atención de la estrategia de CRED en el Centro de Salud San Juan Bautista en la dimensión trato se encontró que el 68.3% se presenta satisfacción alta. Resultados similares se evidenciaron en el estudio de Paternina, Aldana y Mendoza (Bolivia, 2016) cuyos resultados fueron que el 96.2% recibió un adecuado trato por parte del profesional de enfermería, por otro lado, el 81.8% brinda una atención respetando su privacidad. Según Oliver (1980). La satisfacción del usuario es una respuesta de los usuarios que se da por un modelo inicial en relación a lo que esperan y por la discrepancia entre lo esperado y el rendimiento observado en la atención. El trato es fundamental en la atención que reciben los padres ya que la interacción entre los profesionales y los padres fomentan una actitud favorecedora de la salud en donde se puede impartir conocimientos y estos buscan la forma de cumplirlos, además la presencia de empatía y preocupación por el estado de salud de los padres o niños hacen que estos sientan que son importantes para los profesionales creando un ámbito agradable y así asegurar la asistencia a los controles posteriores.

En la misma tabla 1, la satisfacción de la atención en el C.S. San Juan Bautista en la dimensión información se evidenció que la satisfacción fue alta en un 75%. Estudios similares fueron los encontrados por Huisa & Ramirez. (Arequipa. 2017) la atención recibida fue de satisfacción con el 62.7% presentó una satisfacción positiva en relación a la atención, especialmente a lo relacionado con la educación sanitaria, consejería o información que el profesional de enfermería brinda a los padres. La información es un contexto fundamental en la mejora de las actitudes y comportamientos favorecedores de la salud, al brindar información sobre los cuidados o alimentación de los niños, los padres

tendrán suficientes armas para poder prevenir las enfermedades a través de comportamientos adecuados.

En la dimensión procedimientos de la satisfacción en el C.S. San Juan Bautista de la tabla 1 se evidenció una satisfacción alta en un 71.7%. Ascona (Lima, 2017) donde se concluye que la mayoría de usuarios presentan una alta satisfacción 77% de la atención recibida. Además Monteiro (Chile, 2015) encontró resultados similares en donde demostró que el 63% de los cuidadores manifestaron que la satisfacción fue buena. Es la relación que el paciente percibe en cuanto a la atención o trato recibido y lo que espera encontrar recibir o como ser tratado, tiene relación con sus sentimientos y creencias o pensamientos. Para que se logre debe existir un control de la calidad, el que debe ser usado por todos, para lograr los objetivos, además la mejora de la calidad, en el cual se realizan cambios para mejorar el nivel de la calidad que se brinda. Los procedimientos que el profesional de enfermería realiza a la hora del control de crecimiento y desarrollo son fundamentales para obtener una correcta evaluación y diagnóstico nutricional, además por otro lado fomentan confianza en los padres, al observar que se dominan las técnicas a realizar tanto en la evaluación como en el examen físico, esto promueve que asistan regularmente a las consultas.

Luego de analizar los resultados se pudo evidenciar que la satisfacción de los padres o usuarios del servicio de CRED del C.S. San Juan Bautista es adecuada por diversos factores, teniendo en cuenta el trato el cual recibieron por parte del profesional de enfermería, además estos brindaron información sobre los controles, su importancia y beneficios para su hijo, finalmente las técnicas y procedimientos durante la consulta de crecimiento y desarrollo fue adecuada, donde percibieron la seguridad y pericia de los profesionales de enfermería a la hora de realizar el control en sus hijos.

En el análisis de la tabla 2 con respecto a la satisfacción en la estrategia de CRED en el C.S. Subtanjalla según las dimensiones analizadas se encontró que en la dimensión trato el 53.3% presentó niveles medios de satisfacción. Un estudio con resultados similares fue realizado por Alvarado & Bustos. (2019). En donde encontraron que las madres que asisten al servicio de CRED manifestaron una satisfacción media con tendencia a

satisfacción alta con la atención de enfermería; en cuanto a las dimensiones, predominó una satisfacción media en las 4 dimensiones: humana (58.3%), oportuna (64.4%), continua (50.7% y segura (67.4%). Según Oliver (1980) se logra a través de una respuesta positiva de los pacientes en torno a la atención recibida. Esto tiene relación con la perspectiva que se tiene de los cuidados o atención que debe recibir y la que recibe. La satisfacción en este centro de salud fue media, en las opiniones y respuestas de los entrevistados se evidenció que el profesional de enfermería no tiene un trato adecuado, en muchos casos ni saludan, por otro lado, no se preocupan por el estado de salud de sus hijos o de las ausencias o tardanzas en los controles de CRED, además no mantienen un contacto visual directo, evidenciando que no tienen una identificación plena ni empatía con los padres de familia que asisten al servicio.

En la misma tabla 2 en el C.S. Subtanjalla con respecto a la dimensión información la satisfacción fue media con un 58.3%. El estudio de Ccahua (Cusco. 2019) encontró resultados parcialmente similares en donde el 82,3% de las asistentes, presentó bajo nivel en el servicio de crecimiento y desarrollo del puesto de salud de Huaroscondo. Además Ribeiro (2003) expuso que para satisfacer a los asistentes opacientes es necesario establecer la multisectorialidad para evaluar los cuidados que se brindan a sus hijos, y es un indicador fundamental para evaluar la calidad en la atención. En el establecimiento la atención fue media ya que los padres refieren que a las consultas que realizan sobre los cuidados de sus niños y de la alimentación que deben de realizar, así como la estimulación que se debe practicar en el hogar, los profesionales brindan información incompleta o vaga, en ocasiones poco entendible, por lo que refieren que no cumplen con las recomendaciones al no entenderlas, es fundamental que se mejore la capacidad de educación sanitaria y técnicas de comunicación, utilizando términos entendibles para los padres.

En la dimensión procedimientos de la satisfacción en el Centro de Salud Subtanjalla de la tabla 2 se evidenció una satisfacción fue media con un 56.7%. El estudio de Quispe (Puno 2018) Dentro de los resultados encontró que 48.15% presentaron satisfacción media, el 44.44% presentaron satisfacción completa y solo un 7.41% insatisfacción. En cuanto a la Dimensión Humana el 61.11% evidencian satisfacción completa, 31.48% satisfacción media y 7.41% insatisfacción. En la Dimensión Técnica - Científica el 59.26% satisfacción



media, 25.93% satisfacción completa y 14.81% insatisfacción. En la Dimensión Entorno 51.85% de las madres manifiestan satisfacción media, 48.15% satisfacción completa y por último no se registra referentes con insatisfacción. Otro estudio similar fue el de Angulo Ica (2018). Concluyendo que la satisfacción de las usuarias fue medianamente satisfecha. Finalmente Quispe Chíncha (2018) encontró que la mayoría de padres expresaron que la satisfacción durante la asistencia en el consultorio de CRED fue intermedia. Según Barroso (2000) citado por Miranda (2017) Es la relación que el paciente percibe en cuanto a la atención o trato recibido y lo que espera encontrar recibir o como ser tratado, tiene relación con sus sentimientos y creencias o pensamientos. Los padres refieren que los profesionales de la salud se presentan dubitativos a la hora de realizar las evaluaciones de sus niños, a la hora de realizar los procedimientos, estos buscan información de las tarjetas, evidenciando que no dominan el control de crecimiento y desarrollo, por otro lado no realizan el examen céfalo – caudal de forma adecuada, ya que solo ven superficialmente a sus niños y a veces no les quitan la ropa para evaluarlos totalmente.

Los resultados evidenciaron en contraparte que en el Centro de Salud Subtanjalla la atención es regular por lo que la satisfacción de los padres o usuarios fue media, esto debido a no existió un trato adecuado, solo algunas licenciadas tenían un trato adecuado en cuanto a la presentación, comunicación y consideración hacia el usuario, además se evidenció que estas no brindaban información o consejerías dentro del tiempo concerniente al control de CRED, finalmente expresaron que las licenciadas se mostraban dubitativas y revisaban las tarjetas para evaluar a los niños, además de obviar el examen físico integral. Por lo que es imperante fomentar una mejora en la atención del niño en el CRED, a través de capacitaciones y evaluaciones en relación a la atención integral de los niños que son llevados por sus padres al consultorio.

## **V. Conclusiones**

### **Primera:**

Los resultados evidenciaron que existen diferencias significativas entre la satisfacción de los asistentes entre los centros de salud San Juan Bautista con 76% de satisfacción alta y Subtanjalla con un 58% de satisfacción media. Teniendo una aceptación de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### **Segunda:**

Los resultados evidenciaron en la dimensión trato en la satisfacción de los asistentes a los establecimientos de salud, en donde se encontraron que los asistentes al C.S. San Juan Bautista presentaron satisfacción alta con puntuaciones de 84.43, significando un 68.3%, en contraparte la satisfacción de los asistentes con respecto al trato recibido en el C.S. Subtanjalla fueron bajos con puntuaciones de 36.57, significando el 46.7%.

### **Tercera:**

Los resultados en la dimensión información en la satisfacción de los asistentes a los establecimientos de salud, en donde se encontraron que los asistentes al C.S. San Juan Bautista presentaron satisfacción alta con puntuaciones de 83.53, significando el 75%, en contraparte la satisfacción de los asistentes con respecto a la información recibido en el C.S. Subtanjalla fueron medios con puntuaciones de 37.47, significando el 58.3%.

### **Cuarta:**

Los resultados en la dimensión procedimientos en la satisfacción de los asistentes a los establecimientos de salud, en donde se encontraron que los asistentes al C.S. San Juan Bautista presentaron satisfacción alta con puntuaciones de 84.06, significando el 71.7%, en contraparte la satisfacción de los asistentes con respecto al trato recibido en el C.S. Subtanjalla fueron bajos con puntuaciones de 36.94, significando el 56.7%.

## **VI. Recomendaciones**

**Primero:** La recomendación a las enfermeras(os) reforzar las estrategias de interacción con los padres asistentes al servicio de CRED, además de fortalecer las estrategias de comunicación y capacitación sobre el dominio de temas de consejería que se deben de brindar a los padres como los cuidados y alimentación de sus niños, produciendo una mejora en las conductas de los padres, finalmente fortalecer las técnicas a realizar durante el CRED a través de capacitaciones y revisiones de la norma técnica que establece el Ministerio de Salud.

**Segundo:** A los directores de los establecimientos se recomienda hacer énfasis en las habilidades de comunicación de los profesionales de la salud en busca de mejorar la forma e interactuar y tratar a las madres de los niños atendidos con la finalidad de mejorar la satisfacción en este caso.

**Tercero:** A los directores de los establecimientos se recomienda la realización de capacitaciones a los profesionales de enfermería en relación a las capacidades de comunicación y estrategias de educación sanitaria para lograr que puedan brindar información y consejerías adecuadas, dando contenidos adecuados y necesarios, además de realizarlas con palabras simples y sencillas para que sean de comprensión en las madres que asisten a los establecimientos.

**Cuarto:** A los directores de los establecimientos se recomienda realizar evaluaciones continuas a los profesionales de enfermería para valorar las capacidades técnicas y científicas en torno a los procedimientos que deben de realizar en las consultas de crecimiento y desarrollo, con la finalidad de reforzarlas y buscar la calidad en la atención teniendo en cuenta el cumplimiento de la norma técnica de CRED.

## **Referencias**

Banco Mundial. *La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud de todo el mundo*. Washington. 2018. Informe anual. (Acceso el 20 de diciembre del 2019). Disponible en:

<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>

Cabello, E. & Chirinos, J. *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Rev Med Hered 2017. La Habana. (Acceso el 20 de diciembre del 2019). Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1018-130

Torre, L. M. et al. *Calidad de la Consulta de Puericultura en escolares*. MEDISAN. v.15 n.6 Santiago de Cuba jun. 2016

Tuñón, I. *Los 5 puntos as relevantes sobre el desarrollo y atención infantil en América Latina*. Argentina. 2015. (Acceso el 20 de diciembre del 2019). Disponible en: <https://blogs.iadb.org/desarrollo-infantil/es/desarrollo-infantil-america-latina/>

Díaz Díaz, F. *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado*. Madre de Dios. 2016. Universidad Nacional Amazónica. Tesis de maestría.

Castro, C. Y COLS. (2016). *Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan*. Tesis. Universidad Nacional de la Amazonia. Iquitos – Perú. 78 Pg.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. *Situación de los consultorios de crecimiento y desarrollo a nivel nacional*. Lima. 2016. Becerra, B. (2018). *Satisfacción de usuarios en consulta externa de hospitales públicos de la Región Ica*. Revista Panacea. Vol. 7. N° 1. Ica. 2018. Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

Paternina González, D. & Aldana Álvarez, M.P. & Mendoza Castro, K.D. (2016). *Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al Programa de Crecimiento y*

- Desarrollo de una IPS de Sincelejo*. Bolivia. 2016. Universidad de Sucre. Revisalud Unisucure.
- Monteiro Mattos, F.M. (2015). *Satisfaccion usuaria con el control de salud infantil en un Centro de Salud Familiar en el año 2015*. Chile. 2015. Universidad de Chile. Postgrado en Salud Publica.
- Alvarado Minaya, J.A. & Bustios Moncada, R.B. *Satisfaccion de las madres de niños menores de 5 años con la atencion de enfermeria en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza*. Lima 2019. Tesis para optar el titulo de licenciada en enfermeria. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Ccahua Nina, L.K. (2019). *Nivel de satisfaccion sobre la atencion de enfermeria en madres de niños menores de 5 años en el servicio de CRED del Puesto de salud Huarocondo*. Cusco. 2019. Tesis para optar el titulo de enfermeria. Universidad Andina del Cusco.
- Montoya Linares, K.G. (2018). *Satisfacción de la madre de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud 3 de febrero*. Lima, 2018. Tesis para obtención de licenciatura en enfermería. Universidad Cesar Vallejo. Escuela profesional de enfermería.
- Quispe Cotrado, M.S. (2018). *Satisfaccion de las madres sobre la calidad de la atencion que brinda la enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño Puesto de Salud I – 2 Amantai*. Puno. 2018. Tesis para optar la licenciatura en enfermeria. Universidad Nacional del Altiplano.
- Ascona Briceño, A.R. (2017). *Tiempo de espera y satisfaccion del usuario externo del consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital NACIONAL Docente Madre Niño San Bartolome*. Lima. 2017. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de post grado. Maestria en Gestion de salud.
- Huisa Lopez, M.O. & Ramirez Rodriguez, P.M. (2017). *Caracteristicas sociodemograficas y satisfaccion de los padres en la atencion de enfermeria Concultorio de CRED*

- Centro de Salud Ampliacion Paucarpata*. Tesis para obtener el título de enfermero. Universidad Nacional de San Agustín. Esucela profesional de enfermería.
- Angulo Pariona, F.M. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Guadalupe Junio 2018*. Ica. 2018. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Postgrado.
- Quispe Garavito, H.R. (2018). *Nivel de atención y grado de satisfacción de padres de familia que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Condorrillo*. Chincha. 2018. Tesis para optar la licenciatura en enfermería. Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Beteta Justo, J. M. (2017). *Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa-Lima*. Lima. Perú: Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado.
- Asunta, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval*. Callao. 2006. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Fecha de acceso 18 de Noviembre de 2013]. URL disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/huiza\\_gg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/huiza_gg.pdf).
- Pérez Toro, E., & Sanfeliu Bresneyder, G. (2013). *Niveles de Satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo período del 2013*. Cartagena colombia.: Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas. Postgrado de Gerencia en Salud.
- Enríquez Romero, E. & Cusiquispe Quisitupa, L. (2016). *Motivación personal y satisfacción del usuario externo en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas*. Apurímac. 2016. Maestría en servicios de salud. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Post grado.

- Ramírez Díaz, T. M. (2018). *Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano-Chota*. 2018. Chiclayo. Perú: Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado.
- Mira, J. & Aranaz, J. *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria*. España. 2000. Rev. Medicina Clínica. Vol. 14. N° 3.
- Redhead García, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Galeano H, Furlán C, Auchter, M. Balbuena, M. Zacarías G. (2006). *Nivel de satisfacción con la atención de enfermería en un hospital pediátrico*. Hospital Pediátrico Juan Pablo II. Argentina.
- Reinoso Caravedo, L. E. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario-consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz*. Lima. Perú: Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado.
- Seclen Palacin J, Darras C. (2005). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores socioeconómicos y accesibilidad asociados*. Lima. Perú. An Fc Med Vol. 66. N° 2
- Massip Pérez C, Ortiz Reyes R, Llanta Abreu M, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: Un reto a la calidad*. Cuba. Rev Cubana Salud Pública. Vol 34. N° 4
- Ministerio de Salud. (2011). *Guía Técnica: Para la evolución de la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicio Médicos de apoyo*. Lima.
- Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. (2016). *Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense*. RIDEC. Vol. 9. N° 1. España. Disponible en:

<https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>

- Acosta L, Burrone M, López de Neira M.J, Lucchese M, Cometto C, cols. (2011). *Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba*. Enferm glob. Vol. 10. N° 21. Argentina
- Gallardo Ferrada A, Reynaldos Grandon K. (2014). *Calidad de servicio: Satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. Enferm glob. Vol. 13. N° 36. Chile.
- Ministerio de Salud. (2013). *Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalaria*. MINSAL. Chile.
- Sihuín Tapia E, Gómez Quispe O, Ibáñez Quispe V. (2015). *Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac*. Universidad del Altiplano. Perú.
- Bleich S, Ozaltin E, Murray J.L. (2009). *Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes*. Boletín de Organización Mundial de la Salud. Ginebra.
- Instituto Nacional de Salud del Niño. (2016). *Satisfacción del usuario externo: Guía práctica de atención*. Lima. INSN.
- Ministerio de Salud. (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL*. Lima. MINSA.
- Ríos Cáceres A, Barreto Galeano A. (2016). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud e usuarios del servicio de consulta externa de los Hospitales San Antonio de CHIA y Santa Rosa de Tenjo*. Universidad de ciencias aplicadas y ambientales U.D.C.A. Colombia.
- Vía Puente L. (2017). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el usuario externo de la Marina de Guerra del Perú*. Escuela de postgrado. Universidad Cesar Vallejo. Lima.



- Ramos Arismendi M, Ramos Arismendi E. (2015). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud en el Hospital Camaná*. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa.
- Ramos L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi*. Escuela de Postgrado. Universidad San Martín de Porras. Lima.
- Botón S. (2017). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente CAP de Cunén, Quiché*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Vargas M, Estrada R, Llanos F, Ponce F. (2014). *Satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Municipio San Lucas*. Arch. Boliv.Med. Vol. 23. N° 91. Bolivia.
- Ortiz P. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL en la Micro Red Villa – Chorrillos*. Universidad Ricardo Palma. Lima.
- Cuenca Ordoñez L. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del Centro de Salud Huánuco*. Universidad de Huánuco. Huánuco.
- Díaz S, Buelvas L, Del Valle M, Bustillo J. (2016). *Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos*. Rev. Arch. Med. Vol. 16. N° 2. Universidad de Manizales. Colombia.
- Sandoval Vásquez D, Díaz Flores K, Vásquez Revilla M, Vásquez Castañeda P, Vera Hernández L, Yacarini Martínez A. (2018). *Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque*. Artículo de investigación. Rev Exp Med. Vol. 4. N° 4. Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- OPCION Consultores. (2014). *Estudio de satisfacción de Usuarios: ASSE – TOTAL*. Uruguay.

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>				
¿Cuál es satisfacción del usuario atendido por la Estrategia Nacional de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de salud Subtanjalla,	Identificar la satisfacción del usuario atendido por la Estrategia Nacional de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de Salud Subtanjalla, Ica 2019	La satisfacción es regular en el usuario atendido por la Estrategia Nacional de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud San Juan Bautista y Centro de salud Subtanjalla,	<b>VARIABLE 1: Satisfacción del usuario atendido en la Estrategia Nacional de Crecimiento y desarrollo</b>				
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALAS DE MEDICION</b>	<b>NIVELES O RANGOS</b>
			Trato	Interacción que el profesional de enfermería tiene con los usuarios	10	Nominal	Si/A veces/No
			Información	Datos o conocimientos que el profesional de enfermería brinda a las madres que asisten al servicio.	5	Nominal	Si/A veces/No
			Procedimientos	Técnicas y prácticas de actividades en el control de crecimiento y desarrollo que presenta el	5	Nominal	Si/A veces/No

Ica 2019?		Ica 2019		profesional de enfermería			
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICAS A UTILIZAR	
<p><b>Método:</b></p> <p>Descriptivo, comparativo, cuantitativo y trasversal.</p> <p><b>Enfoque:</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Cuantitativo</p>		<p><b>Población:</b></p> <p>Madres del Centro de Salud San Juan Bautista, fueron un total de 118 madres.</p> <p>Madres del Centro de Salud Subtanjalla, fueron un total de 102 madres</p> <p><b>Tipo de muestreo</b></p> <p>No probabilístico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p> <p>Centro de Salud San Juan Bautista un total de 60 madres.</p>		<p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>Técnicas:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>		<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Para la elaboración de la estadística se utilizó el programa estadístico Excel 2018.</p> <p>El cual desarrollo una tabla matriz o sabana de datos que sirvieron para la elaboración de tablas y gráficos.</p>	

<b>Diseño:</b> No experimental	Centro de Salud Subtanjalla fueron un total de 60 madres		
-----------------------------------	--	--	--

## ANEXO 2

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### INSTRUMENTO:

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

#### Instrucciones:

- Estimadas madres a continuación se le brindara un cuestionario para que puedan responder acerca de la satisfacción que ustedes tienen en relación a la atención recibida por los profesionales de enfermería.
- Marcar con una X la respuesta que usted considere correcta.

Fecha:

Edad:

Sexo:

DIMENSIONES	ÍTEMS	SI	AV	NO
<b>Trato</b>	1.- La enfermera los discrimina cuando ingresa al consultorio.			
	2.- La enfermera es amable a la hora de tratar con usted			
	3.- La enfermera lo recibe con una sonrisa			
	4.- La enfermera se fija en su ropa o apariencia mientras lo recibe o atiende			
	5.- La enfermera le pregunta sobre algún problema para asistir de forma regular a las consultas			
	6.- La enfermera entiende si usted llega tarde o le pregunta los motivos			
	7.- La enfermera pregunta cuál fue el motivo de su			

	ausente a la consulta en la fecha indicada			
	8.- La enfermera mantiene una comunicación fluida y amena con usted			
	9.- La enfermera dialoga con usted usando términos que puede entender.			
	10.- La enfermera le pregunta cómo esta o se siente durante la consulta			
<b>Información</b>	11.- La enfermera le explica porque es importante que usted asista a los controles de CRED durante de la consulta.			
	12.- La enfermera le menciona cuales son los beneficios de los controles de CRED durante la consulta.			
	13.- La enfermera le menciona cuales son las consecuencias o riesgos que su niño tiene al ausentarse a los controles de CRED			
	14.- La enfermera le explica que se evalúa en los controles de crecimiento y desarrollo			
	15.- La enfermera brinda consejerías sobre la alimentación y como estimular a su niño.			
	16.- La enfermera revisa a su niño de los pies a la cabeza en busca de algún problema o lesión de su			

<b>Procedimientos</b>	niño durante la consulta.			
	17.- La enfermera procura que su niño(a) tenga la menor ropa posible a la hora de pesarlo(a).			
	18.- La enfermera mantiene a su niño quieto sujetando sus rodillas y manteniendo la cabeza fija al borde del tallímetro para medirlo.			
	19.- La enfermera evalúa el desarrollo de su niño a través de actividades como juegos, escritura o preguntas.			
	20.- La enfermera le dice como se encuentra su niño después de su evaluación.			



**ANEXOS 3**  
**CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TRATO</b>							
1.	La enfermera los discrimina cuando ingresa al consultorio.	✓		✓		✓		
2.	La enfermera es amable a la hora de tratar con usted	✓		✓		✓		
3.	La enfermera lo recibe con una sonrisa	✓		✓		✓		
4.	La enfermera se fija en su ropa o apariencia mientras lo recibe o atiende	✓		✓		✓		
5.	La enfermera le pregunta sobre algún problema para asistir de forma regular a las consultas	✓		✓		✓		
6.	La enfermera entiende si usted llega tarde o le pregunta los motivos	✓		✓		✓		
7.	La enfermera pregunta cuál fue el motivo de su ausente a la consulta en la fecha indicada	✓		✓		✓		
8.	La enfermera mantiene una comunicación fluida y amena con usted	✓		✓		✓		
9.	La enfermera dialoga con usted usando términos que puede entender.	✓		✓		✓		
10.	La enfermera le pregunta cómo esta o se siente durante la consulta	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN 2: INFORMACION</b>									
11.	La enfermera le explica porque es importante que usted asista a los controles de CRED durante de la consulta.	✓			✓			✓	
12.	La enfermera le menciona cuales son los beneficios de los controles de CRED durante la consulta.	✓			✓			✓	
13.	La enfermera le menciona cuales son las consecuencias o riesgos que su niño tiene al ausentarse a los controles de CRED	✓			✓			✓	
14.	La enfermera le explica que se evalúa en los controles de crecimiento y desarrollo	✓			✓			✓	
15.	La enfermera brinda consejería sobre la alimentación y como estimular a su niño.	✓			✓			✓	
<b>DIMENSIÓN 3: PROCEDIMIENTOS</b>									
16.	La enfermera revisa a su niño de los pies a la cabeza en busca de algún problema o lesión de su niño durante la consulta.	✓			✓			✓	
17.	La enfermera procura que su niño(a) tenga la menor ropa posible a la hora de pesarlo(a).	✓			✓			✓	
18.	La enfermera mantiene a su niño quieto sujetando sus rodillas y manteniendo la cabeza fija al borde del tallímetro para medirlo.	✓			✓			✓	
19.	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño a través de actividades como juegos, escritura o preguntas.	✓			✓			✓	
20.	La enfermera le dice como se encuentra su niño después	✓			✓			✓	

de su evaluación.									

Observaciones hay  
 suficiencia: SUFICIENTE si

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. DNI Mg: LOPEZ VEGA MARIA JESUS  
 DNI: 36.022.070

Especialidad del  
 validador: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

21 de 01 del 2020



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

de su evaluación.

Observaciones SUFICIENTE (precisar) si hay

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cohello Aguirre Gonzalo Carlos.  
DNI: 07563069


Especialidad DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD del validador: .....

...

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de 01 del 2020

  
Firma del Experto Informante.

de su evaluación.										

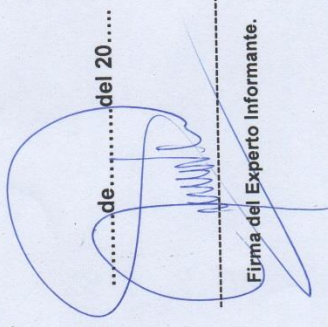
hay

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [x]  No aplicable [ ]   
 Aplicable después de corregir [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Joaquín Santa Orens  
 DNI: 1.673.548

Especialidad validador: odontólogo del

..... de ..... del 20.....  
  
 Firma del Experto Informante.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**ANEXO 4**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**M.C EDWIN PAREDES MONTEJO**  
**JEFE DEL CLAS SAN JUAN BAUTISTA**

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos, así mismo mencionarle que soy estudiante del PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UCV- Lima Norte, estoy realizando un estudio de investigación cuyo título es **“SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO POR LA ESTRATEGIA NACIONAL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA Y CENTRO DE SALUD SUBTANJALLA, ICA 2019”** solicito el permiso para la realización de encuestas para nuestros usuarios.

Esperando acceda a mi solicitud me despido de usted no sin antes reiterarle mis muestras de respeto y estima personal.

**ATENTAMENTE:**

Lic. G .Rosa Martínez Misajel

**DNI: 44509991**

*Recibido  
13/01/2020*

**EDWIN S. PAREDES MONTEJO**  
**MEDICO CIRUJANO**  
**C.M.P. 43780**



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DRA: ROSA CAMPOS ZEVALLOS

JEFA DEL CENTRO DE SALUD SUBTANJALLA (CLAS)

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos, así mismo mencionarle que soy estudiante del PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UCV- Lima Norte, estoy realizando un estudio de investigación cuyo título es "SATISFACCION DEL USUARIO ATENDIDO POR LA ESTRATEGIA NACIONAL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA Y CENTRO DE SALUD SUBTANJALLA, ICA 2019" solicito el permiso para la realización de encuestas para nuestros usuarios.

Esperando acceda a mi solicitud me despido de usted no sin antes reiterarle mis muestras de respeto y estima personal.

ATENTAMENTE:

Lic. G. Rosa Martínez Misajel

DNI: 44509991

MINISTERIO DE SALUD  
RED DE SALUD ICA

ROSA M. CAMPOS ZEVALLOS  
MEDICO CIRUJANO C.M.P. 34585  
JEFE CLAS SUBTANJALLA

15-01-20 11:50 1-7



## ANEXO

### BASE DE DATOS DE LOS CENTRO DE SALUD

CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA																				
	D1										D2					D3				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
ENC 1	3	3	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2	2	3	1	1	3
ENC 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 7	3	3	1	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1
ENC 8	3	3	1	3	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
ENC 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 12	3	3	3	3	3	1	2	1	3	1	3	2	1	3	1	1	1	3	1	3
ENC 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 14	3	3	2	2	3	1	1	2	3	1	2	1	3	3	1	2	3	1	1	3
ENC 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 16	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2	1	3	3	3	2	3	1	3	1
ENC 17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 21	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2
ENC 22	3	3	2	2	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	2	3	1	3	1
ENC 23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 25	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2	1	3	3	3	2	3	1	3	1
ENC 26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 29	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2	1	3	3	3	2	3	1	3	1
ENC 30	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 31	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
ENC 32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 33	3	3	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2	2	3	1	1	3
ENC 34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 39	3	3	1	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1
ENC 40	3	3	1	3	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
ENC 41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 44	3	3	3	3	3	1	2	1	3	1	3	2	1	3	1	1	1	3	1	3
ENC 45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 46	3	3	2	2	3	1	1	2	3	1	2	1	3	3	1	2	3	1	1	3
ENC 47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 48	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2	1	3	3	2	3	1	3	1	3
ENC 49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 53	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2
ENC 54	3	3	2	2	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	2	3	1	3	1
ENC 55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 57	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2	1	3	3	2	3	1	3	1	3
ENC 58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

CENTRO DE SALUD SUBTANJALLA																				
	D1										D2					D3				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
ENC 1	3	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
ENC 2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1
ENC 3	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	2	1	3	1	2	3	3	3	2	1
ENC 4	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	3	3	2	1
ENC 5	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
ENC 6	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2
ENC 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	2	3	2	2	2
ENC 8	2	2	2	3	1	3	2	3	1	3	1	2	3	1	3	2	3	3	1	2
ENC 9	1	3	3	1	3	3	1	1	3	2	3	2	1	3	3	2	2	1	1	2
ENC 10	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	3	3	1	1	1
ENC 11	1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2
ENC 12	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
ENC 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	1	3	2	1	1	1
ENC 14	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
ENC 15	3	2	3	1	3	1	3	1	3	3	1	2	2	3	1	2	3	2	3	1
ENC 16	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	3	3	1	2
ENC 17	3	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2	2	1
ENC 18	2	3	2	1	1	3	1	1	1	2	1	3	1	1	3	2	2	3	1	2
ENC 19	2	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1
ENC 20	2	3	3	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	3	2	1
ENC 21	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
ENC 22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 23	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	3
ENC 24	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1
ENC 25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 26	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	2	3	3	1	1
ENC 27	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	3	2
ENC 28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	2	3	1	1	1
ENC 29	3	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1
ENC 30	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3
ENC 31	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1
ENC 32	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	1	2	1	1	2	2	2	3	1	2
ENC 33	3	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
ENC 34	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1
ENC 35	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	2	1	3	1	2	3	3	3	2	1
ENC 36	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	3	3	2	1
ENC 37	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
ENC 38	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2
ENC 39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	2	3	2	2	2
ENC 40	2	2	2	3	1	3	2	3	1	3	1	2	3	1	3	2	3	3	1	2
ENC 41	1	3	3	1	3	3	1	1	3	2	3	2	1	3	3	2	2	1	1	2
ENC 42	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	3	3	1	1	1
ENC 43	1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2
ENC 44	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
ENC 45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	1	3	2	1	1	1
ENC 46	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
ENC 47	3	2	3	1	3	1	3	1	3	3	1	2	2	3	1	2	3	2	3	1
ENC 48	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	3	3	1	2
ENC 49	3	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2	2	1
ENC 50	2	3	2	1	1	3	1	1	1	2	1	3	1	1	3	2	2	3	1	2
ENC 51	2	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1
ENC 52	2	3	3	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	3	2	1
ENC 53	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
ENC 54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 55	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	3
ENC 56	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1
ENC 57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 58	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	2	3	3	1	1
ENC 59	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	3	2
ENC 60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	2	3	1	1	1

**ANEXO 6**

**EVIDENCIAS**

