



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción de madres de familia del servicio de
crecimiento y desarrollo Centro Villa Victoria El Porvenir y
San Juan Masías Lima 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Milagros Cayo Girao

ASESOR:

Mgr. Daniel Córdova Sotomayor

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de la prestación asistencial

PERÚ – 2017

Mgtr. Janet Flores Ibarra
Presidente

Dr. Abner Chávez Leandro
Secretario

Mgtr. Yolvi Ocaña Fernández
Vocal

Dedicatoria

A mi madre, mi esposo, mi hija, mis hermanas por el apoyo y la confianza que me brindaron para terminar mis estudios de postgrado y especialmente a mi padre quien es mi guía y mi ejemplo aunque físicamente no se encuentre.

Agradecimiento

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

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

Declaratoria de autenticidad

Yo, Milagros Cayo Girao, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43543985 con la tesis titulada Nivel de satisfacción de madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo Centro Villa Victoria El Porvenir y San Juan Masías San Borja 2016

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima 06 agosto del 2016

Milagros Cayo Girao

D.N.I. 43543985

Presentación

Señores miembros del Jurado

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis, sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los servicios de la salud el trabajo de investigación titulado: Nivel de satisfacción de madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo Centro Villa Victoria El Porvenir y San Juan Masías San Borja 2016.

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo, y una muestra no probabilística de 60 madres de familia.

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

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

Autor.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación técnica	23
1.3 Justificación	40
1.4 Problema	41
1.5 Hipótesis	43
1.6 Objetivos	44
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	47
2.2. Operacionalización de variables	47
2.3. Metodología	47
2.4. Tipo de estudio	48
2.5. Diseño	48
2.6. Población, muestra y muestreo	49
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8. Métodos de análisis de datos	51
2.9. Aspectos éticos	52

III. Resultados	53
IV. Discusión	68
V. Conclusiones	73
VI. Recomendaciones	75
VII. Referencias bibliográficas	77
Apéndices	82
Apéndice A. Matriz de consistencia	
Apéndice B. Cuestionario	
Apéndice C. Carta de presentación	
Apéndice D. Base de datos	
Apéndice E. Artículo científico	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la variable	47
Tabla 2.	Estadístico de fiabilidad del instrumento de satisfacción	51
Tabla 3.	Escalas y baremos de la variable Nivel de satisfacción	51
Tabla 4.	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Villa Victoria El Porvenir Surquillo	52
Tabla 5.	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo	55
Tabla 6.	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción científico técnico de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo	56
Tabla 7.	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo	57
Tabla 8.	Medidas de frecuencia del nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías	58
Tabla 9.	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías	59
Tabla 10.	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción científico y técnica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías	60
Tabla 11.	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías	61

Tabla 12	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías	62
Tabla 13	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de satisfacción humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías	63
Tabla 14	Contrastación de hipótesis de comparación el nivel de satisfacción científico técnica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías	65
Tabla 15	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías	66

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Distribución de frecuencia de del nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo	54
Figura 2	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo.	55
Figura 3	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción técnico científica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo.	56
Figura 4	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo.	57
Figura 5	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías	58
Figura 6	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías	59
Figura 8	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción científico y técnica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Borja	60
Figura 9	Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan	61

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016. La investigación fue de tipo sustantiva, el nivel es descriptivo comparativa y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. El muestreo fue no probabilístico intencional y la muestra estuvo conformada por 60 madres de familia 2016.

Para recolectar los datos se utilizó un instrumento de la variable el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 22).

Realizado el análisis descriptivo y comparativo se llegó a la siguiente conclusión de acuerdo a las evidencias estadísticas, existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 12,500.

Palabras Claves: Nivel de satisfacción, madres de familia

Abstract

The aim of the research was to determine the level of satisfaction of mothers in the service of growth and development of the Health Center Villa Victoria El Porvenir Surquillo and Health Center San Borja 2016. The research was substantively type, level it is descriptive and comparative design used is not experimental, cross-sectional. Sampling was intentional and not probabilistic sample consisted of 60 mothers 2016.

To collect data an instrument of the variable level of satisfaction of mothers in the service of growth and development of the Health Center Villa Victoria El Porvenir Surquillo and Health Center San Borja 2016 was used. Data processing was performed using SPSS software (version 22).

Realized descriptive and comparative analysis came to the following conclusion according to the statistical evidence, there are significant differences between the level of satisfaction of mothers in the service of growth and development of the Health Center Villa Victoria El Porvenir Surquillo and Health center San Borja 2016; since the calculated level of significance is $p < .05$ and Whitney Mann is 12.500.

Key words: satisfaction, mothers

I. Introducción

Una de las prioridades que tiene el estado es garantizar el derecho a la población a acceder a servicios de salud de calidad, siendo necesario introducir cambios en el sector para mejorar la seguridad del paciente, potenciar los servicios de salud y elevar la capacidad de respuesta para atender las necesidades y expectativas del usuario.

En el marco de la Salud Pública la satisfacción del usuario es muy importante para la toma de decisiones y para la gestión en el planteamiento y sostenibilidad de políticas públicas.

La satisfacción del usuario es el grado de concordancia entre las expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida, mayormente se evalúa con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan la atención al usuario, las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los paciente, consolidándose como una forma de evaluar la calidad de la atención médica. La estructura de la tesis es:

El primer capítulo contiene "Introducción" se ha considerado los antecedentes de investigación, justificación, problema, hipótesis y objetivos.

El segundo capítulo es el "Marco Metodológico" en la cual se ha considerado las variables en sus definiciones conceptuales y operacionales. Asimismo, comprende la metodología tipos de estudio, diseño, población, muestra con las que se ha trabajado, las técnicas e instrumentos con las que se ha recolectado la información y los métodos de análisis de datos.

En el tercer capítulo están los resultados donde se ha considerado aspectos relacionados al análisis de la información sobre todo lo actuado, en ese sentido en este capítulo se encuentra la recopilación de la información, tratamientos estadísticos e interpretación de resultados, a través de cuadros, tablas, gráficos donde se muestra las pruebas estadísticas.

En el cuarto capítulo se han considerado las discusiones.

En el quinto capítulo se llega a las conclusiones de esta investigación, en la que se concluye: existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 12,500.

En el sexto capítulo se dan las recomendaciones y finalmente las referencias bibliográficas, anexos, sesiones de aprendizaje, matriz de consistencia e instrumentos aplicados en la investigación.

1.1. Antecedentes

Internacionales

Pintado y Yari (2016), en su investigación titulada *Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital "Vicente Corral Moscoso Cuenca 2015*, tuvieron el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital —Vicente Corral Moscosoll. Cuenca 2015. La metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo. La muestra está constituida por 100 pacientes atendidos en el área de Maternidad del Hospital Vicente Corral Moscoso. El instrumento utilizado fue el cuestionario CARE-Q elaborada por Patricia Larson y modificado por las autoras, el cual mide el nivel de satisfacción con relación a la atención que brinda el personal de enfermería, valora los parámetros de accesibilidad, explicación y facilitación, confort, anticipación, mantenimiento de una relación de confianza - monitoreo y seguimiento. Se valora mediante las escalas de: Siempre, Casi Siempre, A veces y Nunca. De acuerdo a las encuestas aplicadas el 65% de las madres usuarias respondieron el ítem SIEMPRE, dando a conocer un alto nivel de satisfacción con la atención que brinda el personal de enfermería a comparación con el ítem NUNCA que es el 8% de las respuestas, con este resultado todavía podemos observar un porcentaje negativo con respecto a la atención que brinda la enfermera. Conclusión: con la investigación realizada se

determina que hay un alto nivel de satisfacción de las usuarias con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería.

Huertas y López (2015), en su investigación titulada *Satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP. Hospital del niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante. 2014-2015*, tuvieron el objetivo de conocer la satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que les brinda el personal de Enfermería a los niños hospitalizados en la UCIP. En esta investigación se aplica la metodología descriptiva, enfoque cuanti – cualitativo de corte transversal que permiten medir las variables mediante encuestas relacionando la investigación con la Teoría de las Necesidades de Virginia Henderson quien se rige con las Necesidades de Maslow; y la Teoría de Adaptación de Callista Roy implementada hacia la adaptación de los padres de familia y el niño al medio hospitalario, en donde la población a investigar es de 40 personas. Los resultados obtenidos de la investigación indican que del 100% de los padres un 27% están siempre satisfechos respecto a la explicación sobre la alimentación de sus niños, un 40% hacia el aseo especialmente al cambio de pañal, por otro lado un 55% a veces se muestra satisfecho respecto a la explicación que se le da sobre la medicación, un 40% opina que el trato del personal de Enfermería hacia sus niños es regular y finalmente un 47% indica su insatisfacción respecto a las prácticas lúdicas a realizársele a sus hijos. Las conclusiones a las que se llegó son las de satisfacer las necesidades de los padres de familia por medio de la explicación, el buen trato del personal de enfermería hacia ello.

Ruales y Ortiz (2015), en su investigación titulada *La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del hospital Carlos Andrade Marín*, tuvieron el objetivo de analizar la calidad de la atención de Enfermería en asistencia a los neonatos con base en la opinión de las madres del Centro de Neonatología del HCAM, la variable medida fue la calidad de atención. El tipo de investigación realizada fue descriptivo, transversal simple y observacional. La población estuvo constituida por las usuarias del Centro de Neonatología del HCAM. La muestra correspondió a 45

usuarias. La investigación se realizó en el durante el periodo 2014-2015. Se midió la variable de Calidad de Atención de Enfermería con base al modelo de Avedis Donabedian que establece un análisis de la calidad en las modalidades de: estructura, proceso y resultado. De cada modalidad se estableció indicadores, mediante encuesta a las madres. Se concluyó: Existe una alta calidad de la atención de enfermería con base en la opinión de las madres del Centro de Neonatología del HCAM del IESS. En el análisis de Estructura con los indicadores de: existencia de medicamentos, ropa de cama, cantidad de personal, mobiliario, instalaciones, accesibilidad de los servicios y alimentos calientes. El promedio de los indicadores es de un 84,4%, los usuarios la califican de “buena-excelente”, el 15.6% entre “malo-regular”. En el ISSSTE en México se encontró en estos indicadores, 63.2% de “buena-excelente” y 36.8% entre “malo-regular”. La dimensión de Proceso mide la actuación de enfermería mientras proporciona cuidados, esta relación personal diaria enfermera-paciente lleva en sí una acción planificada, profesionalizada, que incluye un trato cálido, amabilidad, relación enfermera-paciente, comunicación, apoyo emocional, como parte del plan de cuidados. Los indicadores medidos se calificaron de “bueno-excelente” en la opinión de las madres del Centro de Neonatología del HCAM. La dimensión de Resultados evalúa las consecuencias de todo lo realizado. Se considera dos aspectos: los cambios producidos en las usuarias y el grado de satisfacción de éste. Se midieron los siguientes indicadores: mejora de la atención, información, satisfacción de necesidades, no padecimientos agregados, confianza en el personal de enfermería, prontitud en la atención y cumplimiento de expectativas. La evaluación de los pacientes fue de “bueno a excelente” en el Centro de Neonatología del HCAM.

Saldaña y Sanango (2015), en su investigación titulada *Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo*. Azogues, 2014, tuvieron el objetivo de determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. Se trata de un estudio descriptivo de corte transversal que permitirá determinar la calidad de atención que presta el personal de

enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. Para el tamaño de la muestra se considera una población infinita con una proporción de insatisfacción del 20% con un nivel de confianza del 96% y una precisión del 4%. Con estos valores el tamaño de la muestra a estudiar es de 385 pacientes. Como técnicas se utilizará la entrevista, observación directa e indirecta, como instrumento el formulario avalado por la Universidad Técnica Particular de Loja en la investigación realizada por el Dr. Carlos Arévalo. Se concluyó: Los usuarios que acuden al centro de salud Cojitambo en su mayoría no se sienten muy satisfechos por la atención recibida en el momento de que el personal de enfermería en algunas ocasiones no presta interés a los problemas y necesidades de salud. Al momento de entrega de turnos los usuarios muestran inconformidad ocasionado por la prioridad que se brinda a las personas que han reservado el turno por vía telefónica siendo así mayor el tiempo de espera para recibir la atención puesto que algunos usuarios indican desconocer el número telefónico del centro de salud. La calidad de atención de enfermería del centro de salud Cojitambo es aceptable aunque existe poco personal de enfermería y diversas actividades por cumplir, en las encuestas se proyecta un resultado satisfactorio de la atención que reciben en esta unidad de salud. Además, la calidad de atención de enfermería hacia el usuario no se basa simplemente en la mejora de la infraestructura o servicios que brinda el centro de salud sino en la atención humanizada y de calidad.

Bejerez, Machado, Marandino, Morales y Soto (2012), en su investigación titulada *Nivel de satisfacción de los usuarios internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería*, tuvieron el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención de Enfermería dispensada en contribución a la mejora en la calidad de las prestaciones en los Servicios de Medicina y Cirugía Convencionales del Hospital de Clínicas en el período comprendido entre el 23 y el 30 de mayo de 2012. Se realizó un estudio de tipo descriptivo, prospectivo de corte transversal. La muestra fue no probabilística por conveniencia y correspondió a todos los usuarios que se encontraban internados en los servicios mencionados. Se concluyó: la satisfacción del usuario con la atención que brinda el personal de enfermería se debe principalmente, a la

calidad científico – técnica y al relacionamiento que tienen con los mismos. En todas las dimensiones planteadas el usuario tuvo un alto nivel de satisfacción. La satisfacción de los usuarios se encuentra sujeta a múltiples dimensiones, las cuales fueron abordadas mediante el modelo SERVQUAL, a través del mismo se pudo determinar que los usuarios de los servicios de Medicina y Cirugía Convencional del Hospital de Clínicas, presentan un alto nivel de satisfacción en lo que respecta a la atención brindada por el equipo de enfermería.

Nacionales

Mendoza (2016), en su tesis titulada *Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del hospital nacional Dos de Mayo en diciembre del 2015*, tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en consultorios externos de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo en Diciembre del 2015. El estudio fue descriptivo, transversal y observacional. Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 201 usuarios de los consultorios externos de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo en Diciembre del 2015. Se empleó la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados en Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Resultados: Se halló una insatisfacción global de 55.7% e insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta de 91.5%; seguida de las dimensiones de fiabilidad (70.4%), Aspectos Tangibles (42.2%), empatía (39.1%) y seguridad (35.8%). Conclusiones: Se encontró un nivel de insatisfacción de 55.7% del usuario externo atendido en los consultorios de Medicina Interna del Hospital Dos de Mayo en diciembre del 2015, siendo la dimensión de Capacidad de respuesta el de mayor porcentaje de usuarios insatisfechos.

Tinoco (2016), en su tesis titulada *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015*, tuvo el objetivo de Determinar el grado de

satisfacción del usuario en los consultorios externos del HN.PNP.LNS en el periodo de Octubre-Diciembre del 2015.

El estudio fue observacional, descriptivo, transversal realizado entre los meses de Octubre y Noviembre del 2015. Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las recomendaciones de la guía del encuestador presente en la RM 527-2011 MINSA. Se utilizó una encuesta (SERVQUAL) en la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa mediante el instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios SERVQUAL modificado, el cual indica el grado de satisfacción e insatisfacción del usuario. Resultados: Se encuestaron 460 pacientes. Según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción. Conclusiones: El usuario externo en consulta externa del HN.PNP.LNS se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital.

Ortiz (2014), en su tesis titulada *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 en el año 2014*, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014. La investigación fue de tipo observacional, sin intervención, descriptivo y transversal. La población estudiada fueron los usuarios externos atendidos en los establecimientos de salud en el área jurisdiccional a la Micro Red Villa en Chorrillos, de los diferentes servicios con una muestra representativa de 383 encuestados. Se recolectó datos a través de la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Se considera 5

dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Resultados: Con un total de 383 pacientes encuestados se determinó que el 65.13% de los usuarios externos estaban insatisfecho con la calidad de atención brindada en los establecimientos de salud de la Micro Red Villa y que un 34.9% se encontraban satisfechos. Según las dimensiones consideradas en la evaluación se obtuvo mayor satisfacción en la dimensión de seguridad con un 44.2% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con 73.8%. Conclusiones: Después de analizar cada cuadro obtenido, concluimos que para los usuarios externos una atención de salud con calidad importa mucho. Resulta valioso para los pacientes una consulta en la que se sientan cómodos, en la que lo traten con amabilidad, respeto y paciencia en cada área de los establecimientos y que estos cuenten con los materiales necesarios para una atención completa y se encuentren limpios.

Pinheiro (2014), en su tesis titulada *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (ESF) en el municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014*, tuvo como objetivo identificar la relación existente entre la calidad de atención y la percepción de satisfacción de los usuarios de la Estrategia Salud de la Familia (ESF), situada en el municipio de Ibicuí, Bahia, Brasil. El estudio es de tipo descriptivo, Es una investigación no experimental, la muestra fue de 217 usuarios que utilizan los servicios de las ESF. Se concluyó: existe relación entre la percepción de la satisfacción que tienen los usuarios de la ESF y la calidad de atención recibida, según criterio de tangibilidad, fiabilidad, receptividad, seguridad y empatía, en el municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, año 2014. La percepción de la calidad de atención de la ESF del municipio fue clasificado por los usuarios como de mala calidad (43%) y la satisfacción fue definida por la mayoría de los encuestados como de muy insatisfecho e insatisfecho (49%).

Marky (2013), en su tesis titulada *Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital nacional Dos de Mayo diciembre 2012*, tuvo como objetivo determinar la satisfacción según percepción del padre y cuidado enfermero al niño con IRA en

el HNDM. El estudio fue descriptivo, de corte transversal y de enfoque cuantitativo; con una muestra probabilística de 110 padres y 15 enfermeras evidenciado en siete oportunidades el cuidado. Se aplicó el cuestionario a los padres y una lista de observación a las enfermeras, ambos sometidos a evaluación de la validez ($p < 0,05$) y confiabilidad ($p > 0,60$). Se realizó la prueba de Estanino para obtener el valor final de ambas variables satisfacción (alto, medio y bajo) y cuidado (bueno, regular y malo). Resultados: Se encontró que el 58.18% manifestó un nivel de satisfacción media, el 26.36% satisfacción baja y el 15.45% tiene un nivel de satisfacción alta. Respecto al cuidado enfermero el 38.18% aplica un cuidado regular, el 31.82% bueno y el 30% es malo. Conclusiones: El mayor porcentaje de los padres manifestaron un nivel de satisfacción de medio a bajo y el cuidado enfermero se observa de regular a bueno, pero destaca en menor proporción la dimensión humana.

1.2. Fundamentación teórica

Satisfacción del usuario

Aragón (2015), conceptualizó la satisfacción como “un estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral, en donde diferentes regiones del cerebro compensan su potencial energético y brindan la sensación de plenitud” (p. 29).

Según Pinheiro (2014), la idea de satisfacción del usuario define al paciente como sujeto y coloca sus opiniones, expectativas y todo lo que él considera justo o ecuánime como elementos legítimos en la definición y en la mensuración de la calidad de la atención a la salud. Expresa, en este sentido, una actitud, una respuesta afectiva con base en la creencia de que el cuidado posee ciertos atributos que los individuos tienen condiciones de evaluar. La satisfacción, en este contexto, es vista como una actitud positiva del usuario.

Para Cañarejo y Pabón (2013), la expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como

servicio, “la satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente” (p. 25).

Asimismo, Altamirano y Chavez (2012), definieron la satisfacción de los usuarios como la complacencia, expresión de bienestar de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención. La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida de resultado y de sus intervenciones.

La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El usuario de los centros de salud, se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar, por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno del centro de salud. La prestación de servicios de salud por parte de una institución debe garantizar el cumplimiento de todas las normas de calidad, la cual es evaluada cuando se presta un servicio. (García y Sierra, 2011).

La atención es proporcionada por personal capacitado en el área de la salud, siendo el personal de enfermería quien establece mayor contacto con el paciente ante la realización de procedimientos y procesos que se ven reflejados en la evaluación de resultados, siendo el usuario el encargado de manifestar su satisfacción o insatisfacción con esta atención. Por todo esto es preciso examinar oportunamente la calidad de atención ya que el éxito de una organización depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios. (García y Sierra, 2011).

Importancia de la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario

Muchos y diferentes grupos de pacientes juzgan la calidad de los servicios del cuidado de la salud: los pacientes, sus familiares y amigos, cada uno de ellos

tiene expectativas sobre el servicio que ofrece el centro de salud. Por ejemplo, la mayoría de las madres de familia de los pacientes desea el mejor estado de salud que pueda lograrse; un servicio conveniente y oportuno; un tratamiento cortés y considerado por parte del personal y una información correcta sobre su estado. Ordinariamente sus familiares y amigos también quieren encontrar suficiente información, acceso al paciente, sensibilidad y consideración por parte del personal hospitalario (Pezo y Ríos, 2012).

El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de las madres de familia de sus pacientes, consecuentemente, el análisis de la satisfacción de los mismos, es un instrumento de medida de calidad de la atención.

La madre de familia del paciente generalmente evalúa el servicio global y no aspectos parcial es de la prestación, y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida. El objetivo de la calidad es satisfacer las necesidades de la madre de familia del paciente. No siempre una madre de familia no satisfecha es resultado de una mala atención a veces refleja sólo algunos aspectos de ella. El conocimiento de la opinión de la madre de familia sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones y la propia imagen del centro de salud.

Calidad de atención en centros de salud

Según Mompert (2005, citado en Anchundia, 2013) la calidad es el grado de obtención de una determinada característica, de acuerdo con una escala de medida, en la que se definen los puntos extremos como “malo-bueno”, siendo el intermedio el normal.

La Organización Internacional de Estándares, sostiene que la calidad es definida como: la totalidad de partes y características de un producto o servicio que influye en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas. (Ministerio de Salud, 2009).

Para Chiavenato (2009), la calidad total “es un sistema estratégico integrado para lograr la satisfacción del usuario que abarca a todos los gerentes, empleados y utiliza métodos cuantitativos para mejorar continuamente los procesos de una organización” (p. 201).

La calidad de atención técnica trata de la ejecución de las ciencias y tecnologías médicas, de una manera que propague sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. Por ende el grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más propicio de riesgos y beneficios. (Donabedian, 2011).

La calidad en el proceso interpersonal, debe incluir valores y normas socialmente definidas que gobierne la interacción de los individuos en general en situaciones particulares. Estas normas están reforzadas, en parte, por los dictados éticos de los profesionales del sector de salud y por las expectativas de los usuarios. Por tanto, la calidad se puede describir en términos de efectividad, eficiencia y eficacia es así que la calidad existe en el grado en el que el servicio sea eficiente, (bien desempeñado) efectivo (impactante apropiado) y eficaz (adecuado) aquel que logra realmente satisfacer al usuario. Asimismo, la calidad se describe como consistente entre dos partes interdependientes calidad de hecho y calidad en percepción; la calidad de hecho es conforme a los estándares y la satisfacción de las expectativas propias y la calidad de percepción es satisfacer las expectativas del usuario.

La administración total de la calidad a veces denominada proceso de calidad total, es una manera de asegurar la satisfacción del usuario mediante la intervención de todos los servidores de salud en la mejora de la calidad para cada producto o servicio donde todos los sistemas y procesos se evalúan y mejoran, se dirige a la reducción del desperdicio y el costo de la calidad deficiente y se define como un sistema estructurado para hacer participar a una organización entera en un proceso de mejora continua dirigida a satisfacer y superar las expectativas del usuario. (Anchundia, 2013)

Definición del servicio de crecimiento y desarrollo

Según Bocanegra (2014), el crecimiento es el proceso de incremento de la masa corporal de un ser vivo, que se produce por el aumento en el número de células (hiperplasia) o de su tamaño (hipertrofia). Es un proceso que está regulado por factores nutricionales, socioeconómicos, culturales, emocionales, genéticos y neuroendocrinos. Se mide por medio de las variables antropométricas: peso, talla, perímetro cefálico, etc.

De igual forma, Bocanegra (2014) afirmó que el desarrollo es el proceso dinámico por el cual los seres vivos logran mayor capacidad funcional de sus sistemas a través de fenómenos de maduración, diferenciación e integración de sus funciones, en aspectos como el biológico, psicológico, cognoscitivo, nutricional, sexual, ecológico, cultural, ético y social. Se encuentra influenciado por factores genéticos, culturales y ambientales.

Por lo tanto, Bocanegra (2014) afirmó que el servicio de crecimiento y desarrollo es:

Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por el profesional Enfermera(o) con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño; detectar de manera precoz y oportuna riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades facilitando su diagnóstico e intervención oportuna disminuyendo deficiencias y discapacidades. (p. 28).

El Ministerio de Salud (2010) como ente rector de salud elaboró la Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de 5 años, cuya finalidad es contribuir a mejorar el desarrollo integral de la población infantil a través de la evaluación oportuna y periódica del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años, promoviendo la detección precoz de riesgos, alteraciones o trastornos del crecimiento y desarrollo.

Definición de categorización de establecimientos

Clasificación que caracteriza a los establecimientos de salud, en base a niveles de complejidad y a características funcionales comunes, establece la diferencia de establecimiento del primer nivel, segundo nivel y tercer nivel de atención. El presente trabajo ha sido realizado en el primer nivel de atención.

Modelos teóricos de la satisfacción del usuario

Entre las teorías más resaltantes se encuentran: la teoría de desconfirmación de expectativas, la teoría del cuidado humano de Jean Watson, la teoría de Virginia Henderson, la teoría de Florence Nihtingale, la teoría de Hildegard Peplau y la teoría de la adaptación de Callista Roy.

Teoría de desconfirmación de expectativas

Según Silva (2015) en esta Teoría, la evaluación la hace el consumidor sobre el servicio recibido, basándose en dos estándares: el servicio esperado o expectativas de servicio y el servicio adecuado o mínimo aceptable. Entre ambos existiría un rango de tolerancia que separa el servicio esperado del aceptable.

Desde el punto de vista del consumidor, el término performance, se aplica para definir la evaluación de los beneficios o resultados de un producto o servicio que el consumidor percibe como consecuencia de su consumo. Las expectativas, son una valoración que realiza el consumidor de lo que ocurrirá tras el proceso de compra (Moliner, 2004, citado en Silva, 2015).

Según Parasuraman (1999, citado en Silva, 2015), el servicio esperado tiene el valor de especificaciones de calidad. El valor es un aspecto que el consumidor busca en un servicio conforme a las expectativas del servicio ofrecido, el éxito o fracaso de una empresa de servicios está asociado al factor percepción, es decir el desempeño es la respuesta que confirma o rechaza la expectativa inicial del consumidor de dicho servicio.

Focalizando en la evaluación de la calidad percibida, ésta resultaría de la discrepancia entre un estándar (expectativa) y el nivel de prestación ofrecido (percepción de experiencia de servicio).

Según el modelo de Oliver (1980, citado en Silva, 2015), la actitud del consumidor antes de la compra, es fruto de las expectativas y se ve modificada por la satisfacción experimentada, lo cual conduce a intenciones posteriores.

Oliver (1989, citado en Silva, 2015), señaló que la satisfacción no se limita al mero cumplimiento de necesidades y expectativas del individuo, dado que la ausencia de desconfirmación, no siempre implica satisfacción.

Teoría del cuidado humano de Jean Watson

Según Marky (2013), los conceptos que existen sobre la teoría del cuidado humano se basan en cuatro aspectos primordiales: interacción enfermera-paciente, campo fenomenológico, relación transpersonal del cuidado y momento del cuidado.

Interacción enfermera – paciente: El cuidado humano según Jean Watson tiene que involucrar valores, voluntad y tener un compromiso para cuidar, se basa en conocimientos, acciones de cuidado. La idea moral de enfermería es la protección, mejora y preservación de la dignidad humana. El cuidado brindado por la enfermera se considera como intersubjetivo ya que responde a procesos de salud y enfermedad, la interacción de la persona con el medio ambiente, debe existir conocimiento de los procesos de cuidado de enfermería, autoconocimiento, conocimiento del poder de sí mismo y limitaciones en la relación del cuidado.

Relación de cuidado transpersonal: Para Watson la relación de cuidado transpersonal se caracteriza por el compromiso moral de la enfermera de proteger, realizar la dignidad humana y el conocimiento del cuidado de la enfermera transmitido para conservar y honrar el espíritu incorporado, por lo tanto, no reducir a la persona al estado moral de un objeto. La relación del cuidado transpersonal describe de qué manera la enfermera va más allá de una

evaluación subjetiva, es decir tiene que mostrar interés o preocupación hacia la persona en cuanto a su estado de salud. El acercamiento que existe entre la enfermera y el paciente destaca la unicidad y la mutualidad entre ellos, es de suma importancia para la relación enfermera-paciente. Finalmente el objetivo de una relación transpersonal de cuidado corresponde a proteger, realzar y conservar la dignidad de la persona, la humanidad, la integridad y la armonía interior.

Momento de cuidado: El cuidado que brinda todo el equipo multidisciplinario, de manera especial la enfermera es una ocasión donde va existir una correlación del foco en el espacio y el tiempo en que la enfermera y otra persona viven juntos de tal manera que la ocasión para el cuidado humano es creada. En el aspecto del momento del cuidado la enfermera se basa en el campo fenomenal, este corresponde al marco de la persona o la totalidad de la experiencia humana que consiste de manera especial en sentimientos, sensaciones corporales, pensamientos, creencias espirituales, expectativas, significado de las percepciones, las cuales la mayoría de veces se basan en historias pasadas, el presente y el futuro imaginado de uno mismo. (Marky, 2013).

Teoría de Virginia Henderson

Las 14 necesidades básicas que identifican Henderson en el paciente y las cuales constituyen los componentes en la asistencia de enfermería son: (1) respirar normalmente; (2) comer y beber de forma adecuada; (3) eliminar los residuos corporales; (4) moverse y mantener la posición deseada; (5) dormir y descansar; (6) elegir las prendas de vestir vestirse y desvestirse; (7) mantener la temperatura corporal dentro de los valores normales mediante la selección de la ropa y la modificación del entorno; (8) mantener el cuerpo limpio y cuidado y los tegumentos protegidos; (9) evitar los riesgos del entorno y evitar lesionar a otros; (10) comunicarse con los demás, expresando las emociones, necesidades, temores u opiniones; (11) realizar prácticas religiosas según la fe de cada uno; (12) trabajar de tal forma que nos sintamos satisfechos con lo realizado; (13) jugar o participar en alguna actividad recreativa; y, (14) aprender, descubrir o satisfacer

la curiosidad de manera que conduzca a un desarrollo y una salud normal para poder utilizar los recursos sanitarios disponibles.

Teoría de Florence Nihtingale

El objetivo fundamental de esta teoría es conservar la energía vital del paciente y partiendo de acción que ejerce la naturaleza sobre los individuos, colocarlo en las mejores condiciones posibles para que actuara sobre él. Su teoría se centra en el medio ambiente, creía que un entorno saludable era necesario para aplicar unos adecuados cuidados de enfermería. Afirmó que hay cinco puntos esenciales para asegurar la salubridad: el aire puro, agua pura, desagües eficaces, limpieza y luz. Otro de sus aportes hace referencia a la necesidad de la atención domiciliaria, las enfermeras que prestan sus servicios en la atención a domicilio, deben de enseñar a los enfermos y a sus familiares a ayudarse a sí mismos a mantener su independencia.

Teoría de Hildegard Peplau

Marky (2013) afirmó que para Peplau la salud constó de condiciones interpersonales y psicológicas que interactúan y es promovida a través del proceso interpersonal, basa su modelo en la enfermería psicodinámica definiéndola como la utilización de la comprensión de la conducta de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus dificultades. La esencia del modelo de Peplau es la relación humana entre un individuo enfermo, o que requiere un servicio de salud, y una enfermera educada especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda. Describe cuatro fases en la relación entre enfermera y paciente: Orientación, identificación, explotación y resolución.

En la fase de orientación, el individuo tiene una necesidad percibida y busca ayuda profesional. La enfermera, en colaboración con el paciente y con todos los miembros del equipo profesional, se ocupa de recoger información, de reforzar y esclarecer lo que otras personas han comunicado al paciente y de identificar problemas.

En la fase de identificación el paciente comienza a responder en forma selectiva a las personas que parecen ofrecerle la ayuda necesaria. En este

momento, el enfermo puede explorar y expresar los sentimientos relacionados con su percepción del problema, y las observaciones de la enfermera pueden servir para aclarar las expectativas del paciente respecto a la enfermera.

En la fase de aprovechamiento o explotación el paciente intenta sacar el mayor beneficio posible de lo que se ofrece a través de la relación enfermera-paciente

En la fase de resolución el personal de enfermería resuelve las necesidades de dependencia del paciente y la creación de relaciones de apoyo.

Teoría de la adaptación de Callista Roy

Para Roy la persona es un ser bio-psico-social que está en constante interacción con un entorno cambiante. Al afrontar un mundo cambiante, la persona utiliza mecanismos innatos y adquiridos cuyo origen es de la naturaleza humana. La salud y la enfermedad son dimensiones inevitables en la vida, para responder positivamente a los cambios del entorno, la persona necesita adaptarse. La adaptación está en función de la habilidad personal para adaptarse, según el grado en que las personas están expuestas a las fuerzas ambientales. (Gómez y Guerrero, 2013).

La adaptación está determinada por tres clases de estímulos: locales, contextuales y residuales.

El nivel de adaptación de la persona comprende la estimulación que le permite su propia percepción y que define una respuesta positiva. Los modos de adaptación según Roy, son: (a) necesidades fisiológicas: ejercicio y reposo, nutrición, eliminación, líquidos y electrolitos, oxigenación, circulación, regulación; (b) auto-concepto: el yo físico, personal, interpersonal; (c) desempeño del rol: dominio del rol; y, (d) relaciones de interdependencia.

Como valores del modelo de adaptación tenemos: atención con base en el enfoque integral de la persona. El objetivo de la atención es apoyar y promover la

adaptación del paciente para conseguir su bienestar. Promover el proceso de adaptación facilita la curación. Conforme a la teoría de Roy, el paciente tiene la necesidad de ser estimulado para lograr una adaptación positiva al entorno.

La atención en las personas cuya conducta no se adapta a las presiones y exigencias del entorno, es también determinante a través de las acciones de salud pública. La teoría de las necesidades propuesta por Maslow es aceptada por Roy, en consecuencia, el modelo que presenta incluye como propósito esencial, la satisfacción de las necesidades del paciente. Para lograr la satisfacción de nuestro cliente siguiendo el modelo de Callista Roy, la enfermería debe tener como objetivo la estimulación para adaptarse. (Gómez y Guerrero, 2013).

Elementos de la satisfacción del usuario

Medina (2015) mencionó que los elementos de la satisfacción del usuario son:

La disponibilidad, es el grado con que un servicio de salud está disponible, siempre que los usuarios lo necesiten.

La accesibilidad, es el grado con que el usuario espera que lo atiendan cuando lo necesita.

La agilidad, es el grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los usuarios.

La cortesía, es el grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el usuario siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortés se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales

La confianza, es el grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el usuario.

La competencia, es el grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al

usuario. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del usuario.

La comunicación, es el grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus usuarios a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento. La comunicación con los usuarios puede afectar en gran manera el proceso de recuperación. Si un usuario se siente apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud, puede que demore más en recuperarse.

Por lo tanto, la comunicación es vital para proveer satisfacciones con el servicio en el centro de salud. Cuando las preguntas que se hacen los usuarios pueden ser rápidamente tratadas y cuando los usuarios son consultados con respecto al tipo de atención que recibirán, puede aliviarse sus sentimientos de incertidumbre.

Mientras que Millones (2010) menciona tres elementos: El rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción.

Expectativas del usuario y/o paciente

Son actitudes que el usuario asume, quiere o espera recibir del centro de salud a la cual se dirige para recibir un servicio. Éstas se relacionan con el servicio dado y con el profesionalismo del contacto con el paciente. Cuando se recurre a centro de salud por primera vez, las expectativas pueden ser altas. Al no tener ninguna experiencia adversa, teóricamente no hay razón para que las expectativas de respuestas sean otras que las de profesionalismo y competencia. Para Vargas (2012) la respuesta que un centro de salud da al público o a un paciente se evalúa a diferentes niveles:

Confianza, la gente que hace una consulta o una solicitud, confiere autoridad a la persona con quien habla. Si la persona que da la respuesta demuestra confianza, esa autoridad se refuerza. Aun cuando la información dada sea incorrecta, suele ser aceptada siempre que la actitud de la persona no desmienta su validez. Cuando falta confianza, ya sea que se esté acometiendo una acción o

dando una información, la presentación resulta minada y la efectividad disminuye. (Donabedian, 2000, citado en Vargas, 2012).

Servicialidad, es una añadidura, se da cuando el solicitante se le brinda asistencia en su consulta, con sugerencias, información y acciones posiblemente relevantes los cuales son mayores o más detalladas que la respuesta o acción particular buscada. (Brito, 2000, citado en Vargas, 2012).

Interés personal, cuando se demuestra interés personal al responder a una consulta del cliente, la relación cambia a favor de ambos. Inicialmente esta es una relación de ellos y nosotros, con el interés personal se convierte en una relación de aprecio mutuo. Este tipo de relaciones de aprecio son placenteras y se recuerdan favorablemente.

Confiabilidad, la imagen de confiabilidad es muy codiciada por las compañías. Ella significa que el cliente puede estar seguro del desempeño y la respuesta; él, sabe que una compañía confiable cumple sus cometidos. Adicionalmente existen factores externos, los cuales son ajenos a la respuesta dada por el empleado: (a) Influencia de los medios de comunicación, El soporte a través de los medios ejerce una influencia positiva en las expectativas; y (b) Fama, La experiencia de otros contribuye a las expectativas del cliente. Las experiencias adversas se transmiten de una persona a otro mucho más frecuentemente que las positivas. Entre los factores negativos que influyen en las expectativas del cliente por parte del desempeño del empleado se tiene: rudeza, demora ante la respuesta, demora durante la respuesta, incompetencia, indiferencia, falta de interés, impaciencia, actitud descuidada, agresión, entre otros. (González, López, Marín, Haro y Macías, 2002, citados en Vargas, 2012).

Niveles de satisfacción

De acuerdo con Aragón (2015) existen los niveles de satisfacción e insatisfacción.

La satisfacción

La satisfacción “resultados positivos” de una necesidad de información a través del comportamiento informativo, lleva a pensar en la evaluación de las fuentes y recursos utilizados por el sujeto para obtener una satisfacción positiva.

La comunidad puede valorar positivamente las fuentes y recursos que responden a sus necesidades de información y que les sean satisfactorias. Entonces, cada sujeto tiene acceso a la información que requiere en el tiempo que necesita y en el formato que puede usar. (Altamirano y Chávez, 2012).

La insatisfacción

La necesidad de información reflejada en un comportamiento informativo que busca encontrar satisfacción, a veces no culmina de forma positiva, toda vez que el sujeto no logra cubrir la carencia de conocimiento e información acerca de un hecho, objeto o fenómeno que se le presenta en el desarrollo de sus actividades.

De hecho, si después de pasar por el proceso de aparición de una necesidad de información, el sujeto, al llegar a la fase de búsqueda de información, no encuentra el documento con la información que precisa, no logrará cubrir sus carencias ni mucho menos podrá tener el equilibrio con el medio que lo motivo a tener una necesidad de información.

La insatisfacción se presenta en los individuos que siguen teniendo la carencia de conocimiento e información sobre algún objeto, hecho o fenómeno y que, a pesar de tener un comportamiento informativo determinado, no han alcanzado cubrir esa carencia, entonces el usuario estará insatisfecho con los servicios y de la información que le fueron brindados, por lo que elaborará una valoración o evaluación negativa de la unidad de información que lo atendió y tratará de buscar otros recursos informativos que le permitan alcanzar la satisfacción.

Por ello es necesario realizar una gama de investigaciones que identifiquen, entre otras cosas, las necesidades de información, el comportamiento informativo

y la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, para así poder llevar a cabo la planeación de los sistemas de información. (Altamirano y Chavez, 2012).

La complacencia

Millones (2010) afirmó que se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

El paciente complacido será leal a un centro de salud por un sentimiento de afinidad emocional que supere ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Factores que influyen en la satisfacción del usuario

Para Cañarejo y Pabón (2013) la satisfacción del usuario puede estar influenciado por:

El lugar a cual acuda para recibir atención.

El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.

El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de Servicios.

El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios. (p. 27).

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. El orientar a los usuarios e

informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada son aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios. No obstante, resulta difícil evaluar la satisfacción del usuario. Los métodos y las medidas para la recolección de datos pueden influir en las respuestas del usuario. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención. (Cañarejo y Pabón, 2013).

Beneficios de lograr la satisfacción del usuario

Existen diversos beneficios que toda organización puede obtener al lograr la satisfacción de los usuarios, pero Cañarejo y Pabón (2013) los resumieron en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del usuario:

Primer beneficio: El usuario satisfecho, por lo general, vuelve a unidad de salud. Por tanto, la organización obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de que los usuarios acudan en el futuro.

Segundo beneficio: El usuario satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la unidad de salud obtiene como beneficio una difusión gratuita que el usuario satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer beneficio: El usuario satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la unidad de salud obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el Ministerio de Salud. (p. 27).

Dimensiones del nivel de satisfacción

Donabedian (1986, citado en Tinoco, 2016) propuso tres dimensiones para medir el nivel de satisfacción en los usuarios: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad.

Dimensión 1: Humana

Según Donabedian (1986, citado en Tinoco, 2016) estuvo referida al aspecto interpersonal de la atención, sentir interés por el paciente y práctica de valores y normas y que a su vez tiene las siguientes características:

Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.

Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.

Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.

Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención

Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

Dimensión 2: Técnico científica

De acuerdo con Donabedian (1986, citado en Tinoco, 2016) conlleva la aplicación de la ciencia y la tecnología de tal manera que se rinda el máximo de beneficios para la salud con un mínimo de riesgo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades suficientes. Sus características básicas son:

Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.

Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.

Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

Dimensión 3: Entorno

Para Donabedian (1986, citado en Tinoco, 2016) estuvo referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

1.3. Justificación

La investigación reforzó con argumentos científicos y sistemáticos, los conocimientos e información que hasta hoy se han formulado respecto a la variable nivel de satisfacción de las madres de familia. El estudio permitió asimismo ampliar las bases teóricas de este constructo teniendo en cuenta los últimos enfoques de la calidad de servicio.

La investigación reconoció la importancia del aporte de la Teoría de desconfirmación de expectativas según Parasuraman (1999, citado en Silva, 2015) en el trabajo realizado, mencionó que el servicio esperado tiene el valor de especificaciones de calidad. El valor es un aspecto que el consumidor busca en un servicio conforme a las expectativas del servicio ofrecido, el éxito o fracaso de una institución de servicios está asociado al factor percepción, es decir el desempeño es la respuesta que confirma o rechaza la expectativa inicial del consumidor de dicho servicio.

Justificación metodológica

La investigación realizó la aplicación y consolidación de la validez y confiabilidad del instrumento para evaluar el nivel de satisfacción de las madres de familia sobre el servicio que reciben en los centros de salud. La validez la realizó un experto en el tema de gestión de servicio de salud quien realizó la verificación de validez de constructo, contenido del instrumento aplicado. La confiabilidad se realizó con el alfa de cronbach para reconocer la consistencia interna del instrumento si mide lo que debe medir, el cual se reconoció que tiene una alta confiabilidad.

Justificación práctica

Los resultados de esta investigación benefició definitivamente a los centros de salud para mejorar la calidad de servicio que brinda a los usuarios en este caso a madres de familia, reconociéndolas como clientes especiales y la razón de ser de dicha institución. Las madres de familia fueron las otras beneficiadas recibiendo una buena atención y trato del personal que trabaja en dichos centros de salud sintiéndose satisfechas con el servicio.

1.4. Problema

El Ministerio de Salud es un órgano del Poder Ejecutivo. Es el ente rector del sector salud que conduce, regula y promueve la intervención del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud, con la finalidad de lograr el desarrollo de la persona humana, a través de la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona.

El objetivo del cuidado de enfermería, es satisfacer las necesidades humanas y de salud, las demandas del paciente y la de su familia dentro de una concepción holística del hombre y la mujer; experimentando distintos niveles de satisfacción, y cuando la atención no alcanza las expectativas del familiar o paciente, el cuidado estaría lejos de ser el ideal, al margen de cuál alta pueda ser la calidad; según criterio clínico, calidad no es lo que equipamos en el servicio, esto involucra y depende de toda la institución, sin aumentar en forma proporcional sus riesgos; como es en el caso del servicio de crecimiento y desarrollo, que es la unidad orgánica encargada de la atención integral en el niño y niña durante su infancia, niñez y adolescencia, como de las enfermedades que existe en las unidades y centros hospitalarios de salud.

Para entender el concepto de satisfacción del paciente es necesario comprender el concepto de calidad. La calidad es un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda la organización en

la búsqueda y aplicación de las formas de trabajo creativas e innovadoras de alto valor agregado que superen las necesidades y expectativas del cliente.

Asimismo, se considera que la efectividad del cuidado se basa en lograr y producir salud y satisfacción. Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal. La satisfacción, se relaciona con la atención percibida por el paciente en este caso las madres de familia y sus reacciones como consecuencia de ello, es decir, como medida de resultado de la interacción entre profesional de salud y paciente. Es importante resaltar que para los usuarios externos una atención de salud con calidad importa mucho. Resulta valioso para los pacientes una consulta en la que se sientan cómodos, en la que lo traten con amabilidad, respeto y paciencia en cada área de los establecimientos y que estos cuenten con los materiales necesarios para una atención completa y se encuentren limpios.

En el distrito de Surquillo y San Borja existen 2 centros de salud uno de ellos es el de Villa Victoria El Porvenir y el otro es Puesto de Salud San Juan Masías donde en ambos existe una gran demanda de niños que atender y asimismo brindar las consejerías considerando que la población es de distintas clases a la vez existe diversas actividades por cumplir, la calidad de atención de enfermería hacia el usuario no se basa simplemente en la mejora de la infraestructura o servicios que brinda el centro de salud sino en la atención humanizada y de calidad.

El nivel de satisfacción de los usuarios madres de familia se encuentra sujeta a múltiples dimensiones, las cuales fueron abordadas mediante las siguientes dimensiones humana, técnico científica y entorno .Ante esta situación nace la necesidad de realizar el estudio de investigación Nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016.

Problema general

¿Cuál es la diferencia en el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria el Porvenir Surquillo y el nivel de satisfacción de las madres de familia del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja?

Problemas específicos**Problema específico 1**

¿Cuál es la diferencia en el nivel de satisfacción en la dimensión humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016?

Problema específico 2

¿Cuál es la diferencia en el nivel de satisfacción en la dimensión técnico científico de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016?

Problema específico 3

¿Cuál es la diferencia en el nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016?

1.5. Hipótesis**Hipótesis general**

Existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo 2016 y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016.

Hipótesis específica**Hipótesis específica 1**

Existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción en su dimensión humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

Hipótesis específica 2

Existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción en su dimensión técnico científica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

Hipótesis específica 3

Existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción en su dimensión entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

1.6. Objetivos**Objetivo general**

Comparar el nivel de satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de salud Villa Victoria el Porvenir – Surquillo 2016 y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016.

Objetivos específicos**Objetivos específicos 1**

Comparar el nivel de satisfacción en su dimensión humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir –Surquillo 2016 y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

Objetivos específicos 2

Comparar el nivel de satisfacción en su dimensión técnico científico de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir –Surquillo 2016 y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016.

Objetivos específicos 3

Comparar el nivel de satisfacción en su dimensión entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir –Surquillo 2016 y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Altamirano y Chávez (2012) definieron la satisfacción de los usuarios como la complacencia, expresión de bienestar de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención.

Definición operacional

El desarrollo de nivel de satisfacción se midió con un cuestionario tipo escala de Likert con 32 ítems que midió las dimensiones: humana, técnico científica y entorno.

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Satisfacción del usuario

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Humana	Respeto	1,4,,6	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Alto (75-96)
	Interés	8,9,14,18,13,11,		
	Amabilidad	15,23,24,17,28,		
	Información	32		
Técnico	Efectividad			
Científica	Eficiencia	2,5,7,10,12,16		
	Continuidad	20,21,22,26,29		
Entorno	Seguridad	30		Medio (54-74)
	Integralidad			
	Comodidad			
	Ambientación			
	Limpieza	3,11,19,25,27,31		Bajo (32-53)
	Orden			
	Privacidad			

Fuente: Elaboración propia

2.3. Metodología

El método empleado en este estudio fue hipotético deductivo”, es hipotético porque “Según Sánchez y Reyes (2015) el método hipotético deductivo parte de

una hipótesis plausible como consecuencias de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales". (2015, p.59)

Según Hernández, Fernández y Batista (2014) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos es de tipo numérico, estandarizado y cuantificable mediante procedimientos estadísticos que usa" (Hernández *et al*, 2014, p. 10).

2.4. Tipo de estudio

La investigación fue sustantiva de naturaleza descriptiva debido a que en un primer momento se describirá y caracterizará la dinámica de la variable de estudio.

Según Sánchez y Reyes (2015) la investigación sustantiva es aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, la investigación es descriptivo- comparativo la cual está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica" (p.45).

Los estudios descriptivos según Sánchez y Reyes (2015) consisten fundamentalmente en describir un fenómeno o situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia temporo-espacial. (p. 49)

2.5. Diseño

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental de corte transversal ya que no se manipulara ni se someterá a prueba la variable de estudio.

Según Hernández (2014) es no experimental "la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (p. 149).

Según Hernández, (2014) es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández *et al.*, 2014, p. 151).

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por 60 madres de familia, 30 pertenecen al Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir y las 30 al Puesto de Salud San Juan Masías San Borja

Muestra

El muestreo fue de tipo intencional

No probabilístico no todos los sujetos tienen la probabilidad de ser elegidos y por conveniencia, debido a que los sujetos de estudio se eligen a criterio del investigador como afinidad, igualdad, tiempo, mismo nivel y comodidad. Sánchez y Reyes (2015 p. 161)

Criterios de selección:

Criterios de inclusión

Madres de familia que pertenecen a la jurisdicción de los Centro de Salud

Madres de familia que sepan escribir, leer

Criterios de exclusión

Madre de familia que presente problema de discapacidad mental

Madre de familia que no complete el instrumento

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Encuesta

En tal sentido de acuerdo con Hernández (2014) la encuesta es el instrumento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento, motivo

por el cual se asume dicha técnica en este estudio ya que como muestra se trabajó con un total de 60 madres de familia.

Instrumento: Cuestionario

Según Nataly Figueroa es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información.

Validación y confiabilidad del instrumento

Ficha Técnica

Nombre : Nivel de satisfacción de las madres de familia
Autor : Citado por Paredes Menacho
Administración : Individual
Duración : Aproximadamente 20 minutos
Objetivo : Comparar el nivel de satisfacción.
Población a la que se puede administrar: Madres de familia

El cuestionario estuvo conformado por un total de 32 ítems, los cuales se presentaron en una escala de 1 al 3 de la siguiente manera:

Nunca (1)

A veces (2)

Siempre (3)

Esta prueba espera el visto bueno de un experto.

Este cuestionario fue construido siguiendo los procedimientos técnicos para garantizar su validez y confiabilidad. En un principio fue sometida al proceso de validación por criterio de jueces y finalmente se realizaron los análisis correspondientes para determinar la validez de constructo y confiabilidad respectiva.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento estuvo dado por la medida de consistencia interna, La confiabilidad que se aplicó a la variable nivel de satisfacción fue

estimado mediante el estadístico de confiabilidad Alfa de cronbach, para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS. Se realizó una prueba piloto con 30 madres de familia, con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido. Asimismo se utilizó la prueba de confiabilidad de Alfa de cronbach para estimar la consistencia interna del cuestionario.

Tabla 2

Estadístico de fiabilidad del instrumento de satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	32

Fuente: Prueba Piloto

Tabla 3

Escalas y baremos de la variable Nivel de satisfacción

General	Cuantitativo			Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	
75 – 96	33-42	28-36	15-18	Alto
54-74	23-32	19-27	10-14	Medio
32 -53	14-22	12-18	6-9	Bajo

Fuente: Elaboración propia

2.8. Métodos de análisis de datos

Como el enfoque es cuantitativo se elaboró la base de datos para la variable con los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento de medición para luego ser procesado mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS y el Excel 2010.

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (StatisticalPackageforthe Social Sciences) Versión 22. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos de acuerdo a la variable y dimensiones.

Para el análisis de datos se utilizó estadística descriptiva: porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos y para la comparación de grupos se utilizó la prueba de U:MANN. WHITNEY

2.9. Aspectos éticos

En el presente estudio de investigación, se aplicara los principios bioéticas de autonomía y el consentimiento informado, justicia, beneficencia y no maleficencia. En la tesis se reconoce explícitamente la autoría de aportes de autores que la investigadora ha citado y/o consultado. Los contenidos que no son citas de otros autores son obra intelectual de la investigadora. Asimismo, en el caso de las encuestas administradas en esta investigación, la investigadora se compromete a guardar confidencialidad de los datos recogidos en salvaguardar la integridad personal y constitucional que están comprometidas. Finalmente la investigadora asume la responsabilidad total del trabajo presentado.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

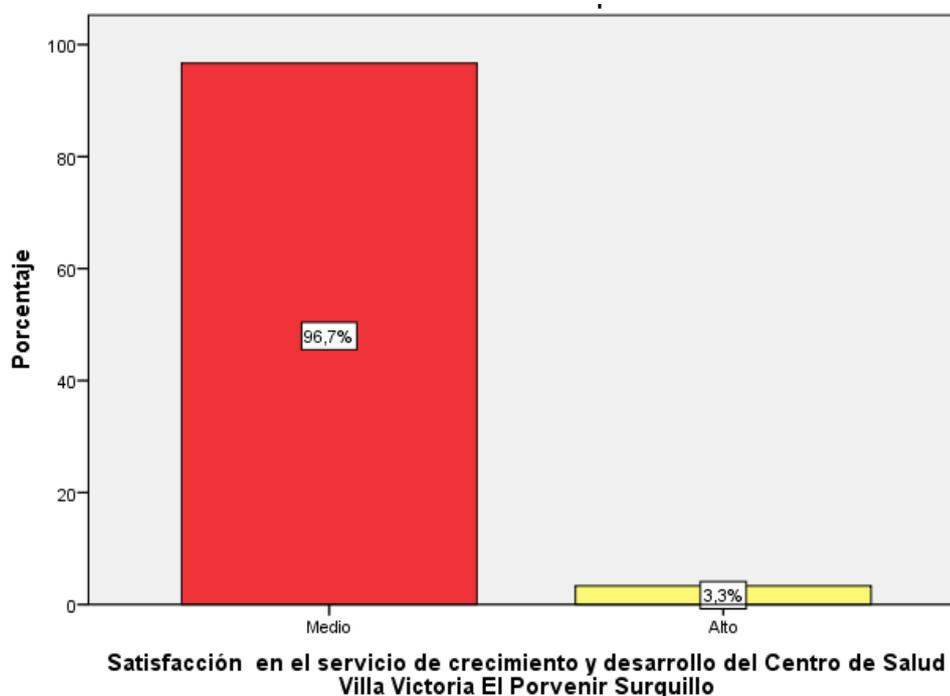
Nivel de satisfacción de madres de familia

Tabla 4

Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Villa Victoria El Porvenir Surquillo

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Medio	29	96,7
	Alto	1	3,3
Total		30	100,0

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



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

Figura 1. Nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo.

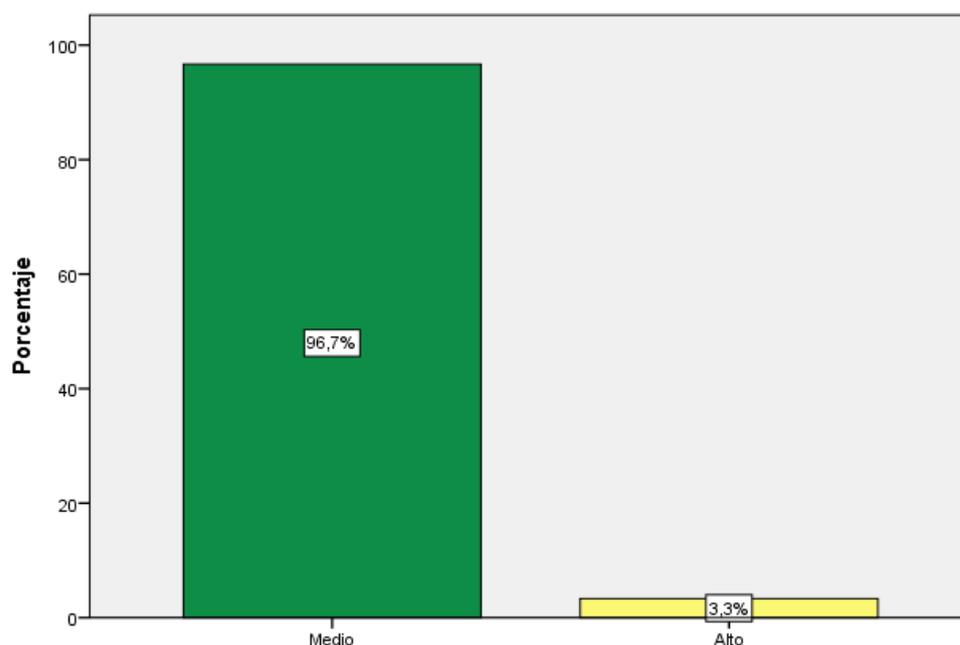
En la tabla 4 y figura 1, se observa que de los 30 encuestados en el centro de salud Villa Victoria Surquillo, el 96.7% indican un nivel medio y el 3.3 % indican nivel alto de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo.

Tabla 5

Distribución de frecuencia de nivel de satisfacción en la dimensión humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Medio	29	96,7
	Alto	1	3,3
Total		30	100,0

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



Satisfacción humana del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo

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

Figura 2. Nivel de satisfacción en la dimensión humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo.

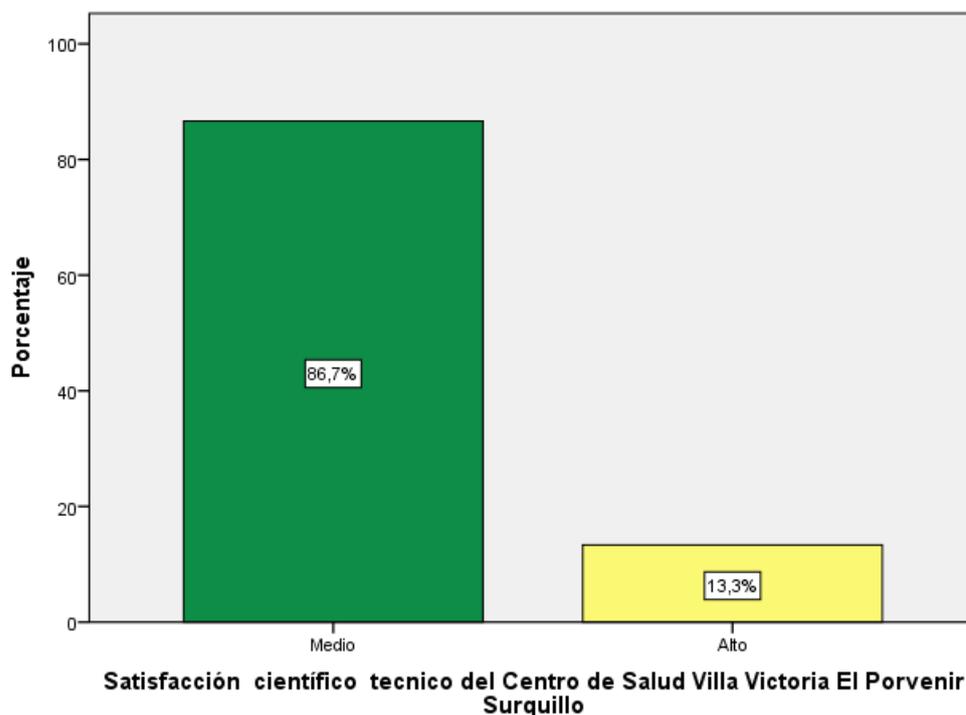
En la tabla 5 y figura 2, se observa que de los 30 encuestados en el centro de salud Villa Victoria Surquillo, el 96.7% indican un nivel medio y el 3.3 % indican nivel alto de satisfacción humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo.

Tabla 6

Distribución de frecuencia de nivel de satisfacción en la dimensión técnico científico de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Medio	26	86,7
	Alto	4	13,3
Total		30	100,0

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



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

Figura 3. Nivel de satisfacción en la dimensión técnico científica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo.

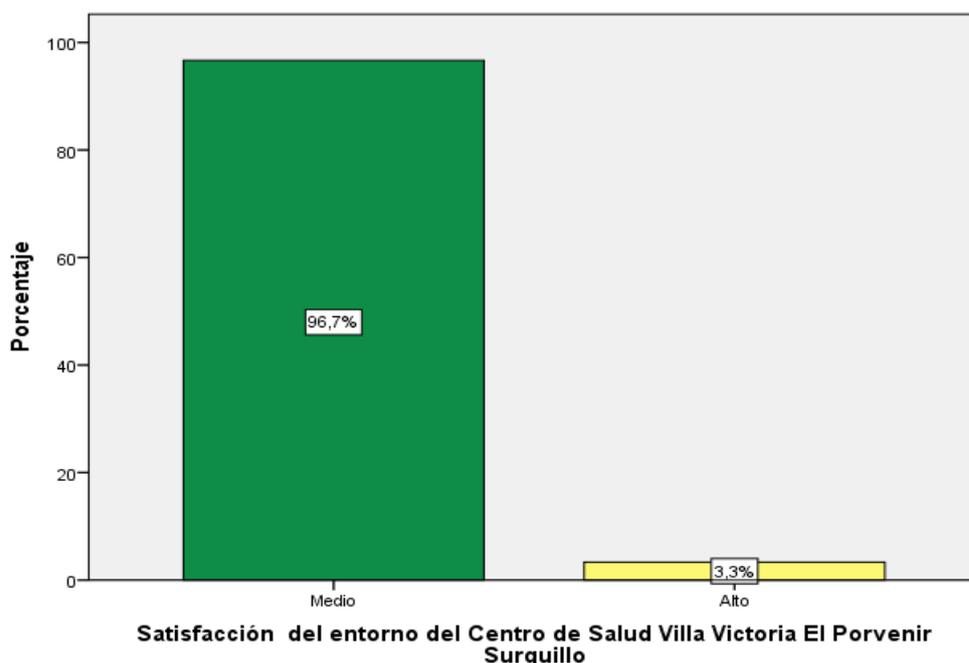
En la tabla 6 y figura 3, se observa que de los 30 encuestados en el centro de salud Villa Victoria Surquillo, el 86.7% indican un nivel medio y el 13.3 % indican nivel alto de satisfacción científico técnica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo.

Tabla 7

Distribución de frecuencia de nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Medio	29	96,7
	Alto	1	3,3
Total		30	100,0

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



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

Figura 4. Nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo.

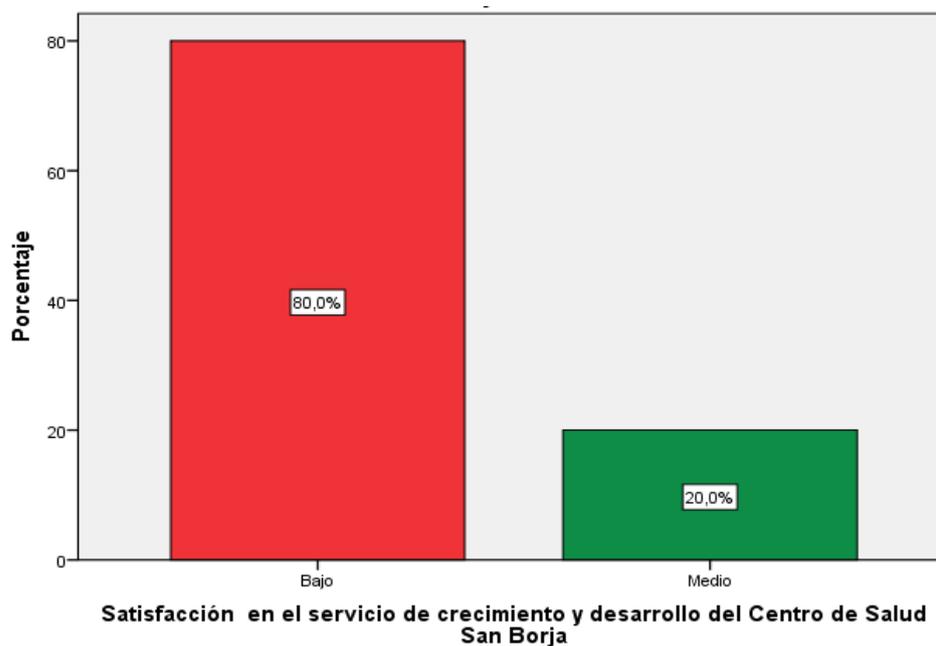
En la tabla 7 y figura 4, se observa que de los 30 encuestados en el centro de salud Villa Victoria Surquillo, el 96.7% indican un nivel medio y el 3.3 % indican nivel alto de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo.

Tabla 8

Distribución de frecuencia de nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	24	80,0
	Medio	6	20,0
Total		30	100,0

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



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

Figura 5. Nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja.

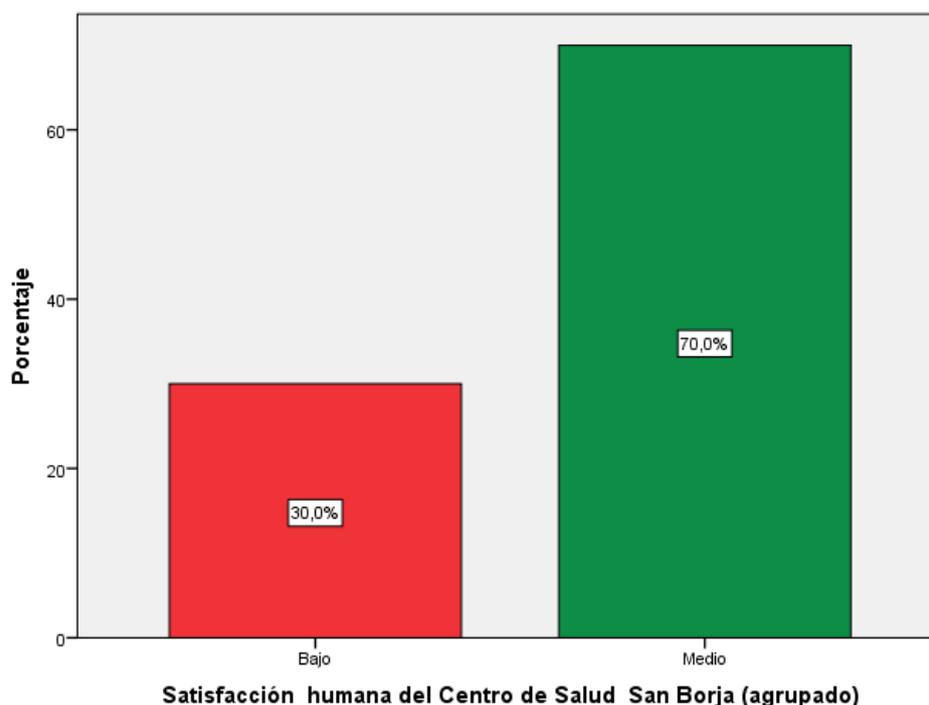
En la tabla 8 y figura 5, se observa que de los 30 encuestados, el 80% manifiestan un nivel bajo y el 20% manifiestan un nivel medio de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja.

Tabla 9

Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción en la dimensión humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	9	30,0
	Medio	21	70,0
Total		30	100,0

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



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

Figura 6. Nivel de satisfacción en la dimensión humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja.

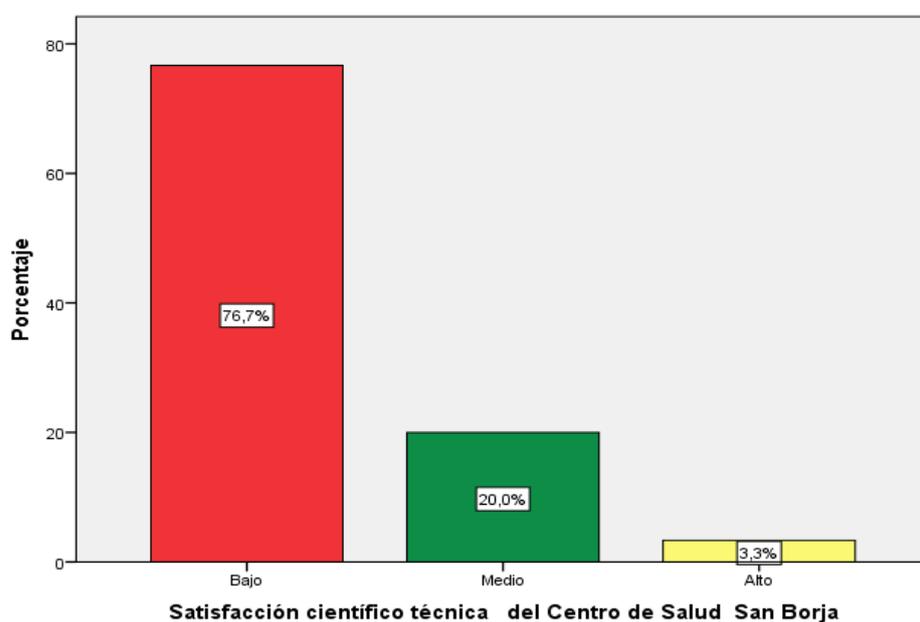
En la tabla 9 y figura 6, se observa que de los 30 encuestados, el 30% manifiestan un nivel bajo y el 70% manifiestan un nivel medio de satisfacción humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja

Tabla 10

Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción en la dimensión técnica científico de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	23	76,7
	Medio	6	20,0
	Alto	1	3,3
Total		30	100,0

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



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

Figura 7. Nivel de satisfacción en la dimensión técnica científico de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja.

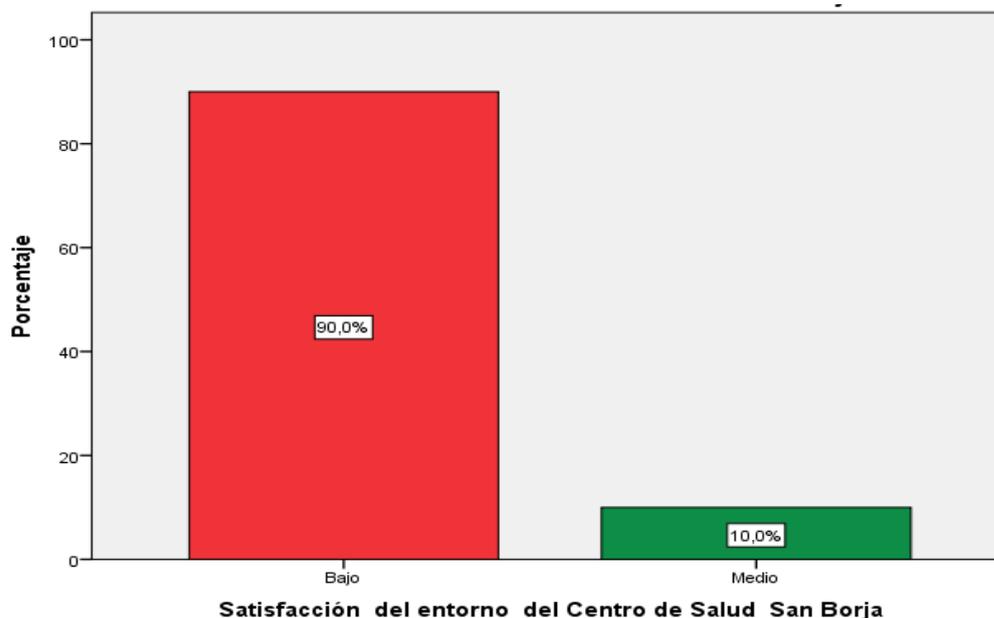
En la tabla 10 y figura 7, se observa que de los 30 encuestados, el 76.7% manifiestan un nivel bajo, el 20% manifiestan un nivel medio y el 3.3% indican un nivel alto de satisfacción científico técnica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja

Tabla 11

Distribución de frecuencia del nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	27	90,0
	Medio	3	10,0
Total		30	100,0

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



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

Figura 8. Nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja.

En la tabla 11 y figura 8, se observa que de los 30 encuestados, el 90% manifiestan un nivel bajo y el 10% manifiestan un nivel medio de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja

3.2 Resultados inferenciales

Para probar esta hipótesis, se procedió a utilizar estadística no paramétrica: Test U de Mann-Whitney aplicada a dos muestras independientes.

Nivel de satisfacción de madres de familia

Hipótesis general

H₁: Existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo 2016 y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

H₀: No existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo 2016 y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

Tabla 12

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Centro de Salud San Borja 2016

Rangos	Centro de salud Surquillo(n=30)	Centro de salud San Borja (n=30)	Test U de Mann-Whitney
Rango promedio	45,08	15,92	U= 12,500
Suma de rangos	1352,50	477,50	Z = 6.482 p = .000

En la tabla 12, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Centro de Salud San Borja 2016; el puntaje del p_value de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado que se han obtenido a partir de los datos de la investigación es $p=.000 < .05$ e indica diferencias significativa como se establece en la probabilidad de obtener un valor tan extremo como el estadístico de prueba calculado y el valor calculado es más

pequeño que el nivel de significancia; por lo tanto, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado los encuestados del centro de salud Surquillo obtuvieron puntuaciones, de satisfacción con un (Promedio = 45,08) a diferencia de los encuestados del Puesto de salud San Juan Masías San Borja obtuvieron resultados en las puntuaciones de satisfacción con un (Promedio = 15,92). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de la satisfacción del Centro de salud Surquillo y Puesto de Salud San Juan Masías San Borja; siendo mayores los niveles de satisfacción del centro de salud de Surquillo.

Satisfacción de dimensión humana

Hipótesis específica 1

H₁: Existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción en su dimensión humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

H₀: No existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción en su dimensión humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

Tabla 13

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de satisfacción humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

Rangos	Centro de salud Surquillo(n=30)	Puesto de salud San Borja (n=30)	Test U de Mann-Whitney
Rango promedio	38,65	22,35	U= 205,500 Z = 3.652 p = .000
Suma de rangos	1159,50	670,50	

En la tabla 13, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica: Existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de salud San Juan Masías San Borja 2016; el puntaje del p -value de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado que se han obtenido a partir de los datos de la investigación es $p=0.000 < .05$ e indica diferencias significativa como se establece en la probabilidad de obtener un valor tan extremo como el estadístico de prueba calculado y el valor calculado es más pequeño que el nivel de significancia; por lo tanto, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado los encuestados del centro de salud Surquillo obtuvieron puntuaciones de satisfacción humana, con un (Promedio = 38.65) a diferencia de los encuestados del centro de salud San Borja obtuvieron resultados en las puntuaciones satisfacción humana con un (Promedio = 22,35). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de la satisfacción humana del Centro de salud Surquillo y Puesto de salud San Juan Masías San Borja; siendo mayores los niveles de satisfacción humana del centro de salud de Surquillo.

Satisfacción en dimensión técnico científico

Hipótesis específica 2

Hi: Existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción técnico científica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

Ho. No existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción técnico científica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud villa victoria el porvenir surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías san Borja 2016

Tabla 14

Contrastación de hipótesis de comparación el nivel de satisfacción científico técnica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto Salud San Juan Masías San Borja 2016

Rangos	Centro de salud Surquillo(n=30)	Puesto de salud San Borja (n=30)	Test Mann-Whitney U de
Rango promedio	43,53	17,47	U= 59,000 Z = 5.820 p = .000
Suma de rangos	1306,00	524,00	

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

En la tabla 14, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica : Existe diferencias significativas entre ; el puntaje del p_value de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado que se han obtenido a partir de los datos de la investigación es $p=.000 < .05$ e indica diferencias significativa como se establece en la probabilidad de obtener un valor tan extremo como el estadístico de prueba calculado y el valor calculado es más pequeño que el nivel de significancia; por lo tanto, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado los encuestados del centro de salud Surquillo obtuvieron puntuaciones de fiabilidad, con un (Promedio = 43.53) a diferencia de los encuestados del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja obtuvieron resultados en las puntuaciones de fiabilidad con un (Promedio = 17.47). Por tanto, se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de la satisfacción científico técnica del Centro de salud Surquillo y Puesto de Salud San Juan Masías San Borja; siendo mayores los niveles de satisfacción científico técnica del centro de salud de Surquillo.

Satisfacción en la dimensión entorno

Hipótesis específica 3

H₁ Existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud

Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

Ho: No existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

Tabla 15

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

Rangos	Centro de salud Surquillo(n=30)	Puesto de Salud San Borja (n=30)	Test Mann-Whitney	U de
Rango promedio	45.47	15.53	U= 1,000 Z = 6.731 p = .000	
Suma de rangos	1364,00	1466,00		

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

En la tabla 15, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica: Existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016; el puntaje del p _value de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado que se han obtenido a partir de los datos de la investigación es $p=.000 < .05$ e indica diferencias significativa como se establece en la probabilidad de obtener un valor tan extremo como el estadístico de prueba calculado y el valor calculado es más pequeño que el nivel de significancia; por lo tanto, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado los encuestados del centro de salud de Surquillo obtuvieron puntuaciones de capacidad de respuesta, con un (Promedio = 45.47) a diferencia de los encuestados del centro de salud San Borja obtuvieron resultados en las puntuaciones de capacidad de respuesta con un (Promedio = 15.53). Por tanto,

se afirma que existen diferencias significativas en la percepción de la satisfacción del entorno del Centro de salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y Puesto de Salud San Juan Masías San Borja; siendo mayores los niveles de satisfacción del entorno del centro de salud de Surquillo.

IV. Discusión

En la presente tesis se investigó el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016.

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, podemos afirmar que existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016.

Esto se debe a que la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas de cada usuario que recibe la atención, por lo que se evidencia que las madres de familia encuestadas responden a distintos niveles de satisfacción, siendo de esta manera que el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir tiene un nivel medio de satisfacción a comparación del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja que se encuentra con un nivel de satisfacción bajo.

En lo anteriormente planteado existen estudios similares encontrados por Villa Victoria Rúaless y Ortiz (2015), donde indican que el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del hospital Carlos Andrade Marín en relación a la calidad de la atención de la enfermera es de 84,4%, de “buena-excelente”, el 15.6% entre “malo-regular”.

La Teoría de Watson explicaría los datos obtenidos ya que afirma que la enfermera va más allá de una evaluación subjetiva, es decir tiene que mostrar interés o preocupación hacia la persona en cuanto a su estado de salud, tiene que conocer porque no asistió continuamente a las consultas por lo que es de suma importancia la relación enfermera-paciente.

En relación a la primera hipótesis específica se muestra que los resultados en el nivel de satisfacción en la dimensión humana fue de $**p < .05$, por lo cual se indica que existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción del Centro

de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016.

En este contexto, se evidencia que en cuanto al nivel de satisfacción en la dimensión humana podemos identificar que las madres de familia tienen percepciones distintas en cuanto a la recepción de la información, el trato cordial, la empatía los mismos que influyen en la percepción que se lleva cada madre de familia al culminar la atención en el servicio; asimismo se identifica que en el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja el nivel de satisfacción es más bajo en comparación al Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir pudiendo encontrarse diversos factores que influyen en la atención.

Al respecto Bejerez, Machado, Marandino, Morales y Soto (2012) en su investigación concluyeron que la satisfacción del usuario con la atención que brinda el personal de enfermería se debe principalmente, a la calidad científico – técnica y al relacionamiento que tienen con los mismos. En todas las dimensiones planteadas el usuario tuvo un alto nivel de satisfacción.

Los resultados planteados difieren con la investigación de Marky (2013) quien afirma que los resultados indicaron que el mayor porcentaje de los padres manifestaron un nivel de satisfacción de medio a bajo y el cuidado enfermero se observa de regular a bueno, pero destaca en menor proporción la dimensión humana.

Según Donabedian (1986, citado en Tinoco, 2016) la dimensión humana se encuentra referida al aspecto interpersonal de la atención, sentir interés por el paciente y la práctica de valores y normas, por lo cual las madres de familia sienten como la enfermera muestra su amabilidad, percibe el trato cordial, cálido y empático.

En relación a la segunda hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, lo cual se afirma que existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción en la dimensión técnico

científico de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja.

Siendo la dimensión técnico científico la que se encuentra enfocada a la efectividad, en cuanto al logro de cambios positivos en el estado de salud de la población; referida así también al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población; y en velar por la continuidad de la prestación interrumpida del servicio, es necesario enfocarse a la calidad de la atención con eficiencia y eficacia, lo que en la actualidad se ha perdido notablemente en los servicios de salud, de esta manera se identifica que en el Centro de Salud Surquillo El Porvenir existe un nivel de satisfacción mayor en comparación con el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja.

En lo anteriormente planteado existen estudios similares tales como Paredes (2014) quien afirma que las madres de familia en la dimensión técnico científico el mayor porcentaje se encuentran medianamente insatisfechas referido a, que la enfermera muestra desinterés si la madre falta a la consulta de su hijo ante un problema de salud de su niño muestra desinterés en derivarlo a un especialista.

En relación a la tercera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, afirmando que existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016.

Esto se debe a que se ha identificado que la gran mayoría de madres de familia expresa que el tiempo de espera es lo que más le incomoda, según Donabedian la dimensión de entorno se encuentra referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles, implicando un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad.

Estos resultados coinciden con la investigación de Pinheiro (2014) quien concluyó que existe relación entre la percepción de la satisfacción que tienen los usuarios y la calidad de atención recibida, según criterio de seguridad y empatía, en el municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, año 2014. La percepción de la calidad de atención de la ESF del municipio fue clasificado por los usuarios como de mala calidad (43%) y la satisfacción fue definida por la mayoría de los encuestados como de muy insatisfecho e insatisfecho (49%). A diferencia de Saldaña y Sanango (2015) en su investigación titulada Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. Azogues, 2014, Se concluyó que los usuarios que acuden al centro de salud Cojitambo en su mayoría no se sienten muy satisfechos por la atención recibida en el momento de que el personal de enfermería en algunas ocasiones no presta interés a los problemas y necesidades de salud. Al momento de entrega de turnos los usuarios muestran inconformidad ocasionado por la prioridad que se brinda a las personas que han reservado el turno por vía telefónica siendo así mayor el tiempo de espera para recibir la atención puesto que algunos usuarios indican desconocer el número telefónico del centro de salud.

V. Conclusiones

- Primera:** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 12,500.
- Segunda:** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 205,500.
- Tercera:** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción científico técnica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016, en el 2016; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 59,000.
- Cuarta:** De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016, en el 2016; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 1,000.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Que el personal de enfermería formule estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención que brinda a los niños en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño y lograr que la madre se sienta satisfecha.
- Segunda:** Que el personal de enfermería elabore programas de capacitación y propuestas dirigidas a mejorar los aspectos tales como consejerías para el hogar, fomentando que la madre pregunte lo que piensa, conversar con la madre sobre el tiempo de espera y duración de la consulta y de esta manera satisfacer sus demandas.
- Tercera:** Realizar talleres de capacitación y sensibilización al personal de enfermería para mejorar el buen trato a las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo del niño.
- Cuarta:** Realizar estudios de investigación aplicando el enfoque cualitativo referente a la calidad de atención de la enfermera del servicio de crecimiento y desarrollo.

VII. Referencias bibliográficas

- Altamirano, N. y Chavez, Y. (2012). *Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor, servicio de hospitalización medicina hospital II-2 Minsa Tarapoto, agosto-diciembre 2011*. Tarapoto, Perú.
- Anchundia, M. (2013). *Mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital del IESS Manta, año 2012*. (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Aragón, A. (2015). *Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2015*. Juliaca, (Tesis de licenciatura). Perú: Universidad Peruana Unión.
- Bejerez, N., Machado, D., Marandino, F., Morales, G. y Soto, V. (2012). *Nivel de satisfacción de los usuarios internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería*. (Tesis de licenciatura). Montevideo: Universidad de la República.
- Bocanegra, S. (2014). *Factores asociados a la anemia en lactantes de 6 a 35 meses atendidos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé durante el año 2011*. (Tesis de grado). Lima, Perú: UNMSM.
- Brito, P. (2000). Impacto de las Reformas del Sector de la Salud sobre los Recursos Humanos y la Gestión Laboral. *Revista Panamericana de Salud Pública*.
- Cañarejo, A. y Pabón, P. (2013). *Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012*. (Tesis de licenciatura). Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Donabedian, A. (2011). *El Proyecto sobre la Calidad de la Atención Médica*. *Salud Pública*. México: Vol. 28 p. 340 - 327.
- Donabedian A. (2000). The quality of care: How can it be assessed? En *Quality Assurance in hospitals: Strategies for Assessment and Implementation*. Graham, N.O. (Ed.). Gaithersburg: Aspen Publications.

- Donabedian A. (1986). *La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación*. México: La Prensa Médica Mexicana Salud Pública.
- García C. y Sierra D. (2011). *Grado de Satisfacción del Usuario en los Consultorios de Crecimiento y Desarrollo. Centros de Salud. Año 2011*. Perú.
- Gómez, Y. y Guerrero, M. (2013). *Evaluación del programa de atención al niño y adolescente (P.A.N.A).2005 al 2011 Universidad de Guayaquil*. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- González, B., López, P., Marín, I., Haro, L. y Macías, A. (2002). Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud del Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, México, 40 (4), 301-304.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P., (2014). *Metodología de la investigación*. (6ªed.). D.F., México: Mc Graw Hill.
- Huertas, G. y López, D. (2015). *Satisfacción de los padres de familia con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños hospitalizados en el área de UCIP. Hospital del niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante. 2014-2015*. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Marky, G. (2013). *Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital nacional Dos de Mayo diciembre 2012*. (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: Universidad Ricardo palma.
- Medina, Y. (2015). *Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de enfermería, servicio de Clínica Hospital Isidro Ayora*. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Mendoza, M. (2016). *Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del hospital nacional Dos de Mayo en diciembre del 2015*. (Tesis). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Millones, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. (Tesis de grado). Perú: Universidad de Piura.
- Ministerio de Salud. (2010). *Resolución Ministerial N° 990-2010-MINSA, que aprueba la NTS N° 087-MINSA/ DGS-V.01 "Norma Técnica de Salud para*

el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años". Perú: MINSA.

- Ministerio de Salud. (2009). *Dirección de Gerencia de la Calidad y Acreditación. Standares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud*. Lima, Perú: p. 10-13.
- Moliner, B. (2004). *La formación de la insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación en el ámbito de los restaurantes*. (Tesis doctoral no publicada). España: Universidad de Valencia.
- Mompart, M (2005). *Garantía de Calidad en Salud*. Segunda Edición. Bogotá: Médica Panamericana.
- Münch, L. (2011). *Liderazgo y dirección, El liderazgo del siglo XXI*. 2da edición. México: Trillas.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17 (November), 460-469.
- Oliver, R. (1989). Processing of the satisfaction response in consumption: a suggested framework and research propositions. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 2, 1-16.
- 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 en el año 2014*. (Tesis). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Parasunaman, A. (1999). *El papel de la tecnología en la prestación de servicios y el logro de la Excelencia en el Marketing*. España: EOI y Fundación Airtel.
- Pezo, D. y Ríos, A. (2012). *Satisfacción del paciente pos operado con la Atención de Enfermería en el servicio de cirugía del "Hospital II-2 Minsa"*. (Tesis de grado). Tarapoto-Peru: Universidad Nacional de San Martín.
- Pinheiro, L. (2014). *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (ESF) en el municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Peruana Unión.

- Pintado, M. y Yari, L. (2016). *Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital "Vicente Corral Moscoso" Cuenca 2015*. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Ruales, M. y Ortiz, N. (2015). *La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del hospital Carlos Andrade Marín*. (Tesis de maestría). Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Saldaña, O. y Sanango, M. (2015). *Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. Azogues, 2014*. (Tesis de licenciatura). Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (2ªed.). Lima, Perú: Business Support Aneth SRL
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo
- Silva, M. (2015). *Satisfacción de los cuidadores principales con la ley de dependencia: el caso de los padres/tutores legales de niños y jóvenes con discapacidad mental*. (Tesis doctoral). Cádiz: Universidad de Cádiz.
- Tinoco, M. (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015*. (Tesis). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Vargas, S. (2012). *Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre-diciembre 2011*. (Tesis de grado). Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman

Apéndice

Apéndice A**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título: Nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Borja 2016

Autora: Milagros Cayo Girao

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORE			
			Variable 1: Nivel de satisfacción			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel/rango
<p>Problema general ¿Cuál es la diferencia en el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria el Porvenir Surquillo y el nivel de satisfacción de las madres de familia del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja?</p> <p>Problemas específico ¿Cuál es la diferencia en el nivel de satisfacción en la dimensión humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016?</p> <p>¿Cuál es la diferencia en el nivel de satisfacción en la dimensión técnico científico de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016?</p> <p>¿Cuál es la diferencia en el nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016?</p>	<p>Objetivo general Comparar el nivel de satisfacción de las madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de salud Villa Victoria el Porvenir – Surquillo 2016 y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016.</p> <p>Objetivos específicos Comparar el nivel de satisfacción en su dimensión humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir –Surquillo 2016 y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016</p> <p>Comparar el nivel de satisfacción en su dimensión técnico científico de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir –Surquillo 2016 y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016</p> <p>Comparar el nivel de satisfacción en su dimensión entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir –Surquillo 2016 y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016</p>	<p>Hipótesis general Existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo 2016 y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016</p> <p>Hipótesis específicas Existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción en su dimensión humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016.</p> <p>Existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción en su dimensión técnico científica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016</p> <p>Existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción en su dimensión entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo entre el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016</p>	Humana	Respeto Interés Amabilidad Información	1,4,,6 8,9,13,14 15,17,18,23,24, 2	Alto (75-96)
			Técnico Científica	Efectividad Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad	2,5,7,10,12,16 20,21,26	Medio (54-74)
			Entorno	Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad	3,11,19,25	Bajo (32-53)

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: Sustantiva</p> <p>NIVEL: Descriptivo comparativo</p> <p>DISEÑO: No experimental: transversal</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo, con un Enfoque Cuantitativo.</p>	<p>POBLACIÓN: La población estuvo constituida por madres de familia del centro de salud Villa Victoria El porvenir y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016</p>	<p>Variable 1: Nivel de satisfacción</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Lugar: Lima</p> <p>Duración : Aproximadamente de 20 minutos</p> <p>Administración: Individual o colectivo</p> <p>Aplicación: Puntuación: Calificación manual o computarizada</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas y frecuencias Figuras de barras</p> <p>Inferencial</p> <p>Estadística No paramétrica</p>

Apéndice B

CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN

CUESTIONARIO INSTRUMENTO

I.- PRESENTACIÓN:

Buenos días, soy estudiante de la Maestría de Gestión de Servicios de Salud; me es grato dirigirme a Ud. con el fin de solicitar su colaboración a través de su respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su colaboración.

Para cada ítem se responderá con una sola respuesta.

3= SIEMPRE: cuando lo realiza siempre.

2= A VECES: cuando lo realiza algunas veces.

1= NUNCA: cuando nunca realiza esa actividad.

III. INSTRUCCIONES

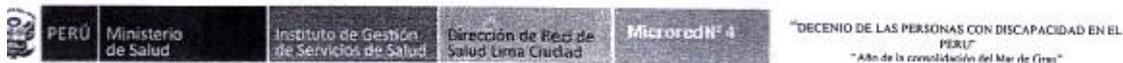
Lea cuidadosamente, cada uno de los enunciados que se le presentan

	ENUNCIADOS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente			
2	La enfermera se muestra desinteresada en el crecimiento y desarrollo del niño			
3	La enfermera deja descubierto a su niño por mucho tiempo			
4	La enfermera llama a su hijo utilizando diminutivos			
5	La enfermera le brinda indicaciones de forma detallada y escritas en forma clara			
6	La enfermera le orienta ignorando sus creencias y costumbres en el cuidado de su niño			
7	Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo			
8	La enfermera muestra desinterés al escucharlo cuando UD le manifiesta sus dudas y preocupaciones			
9	La enfermera llama a su niño por su nombre durante la atención			
10	La enfermera ante un problema de salud de su niño muestra desinterés en derivarlo a un especialista.			
11	El servicio de CRED se encuentra limpio y con buena iluminación			
12	Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño			
13	La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible			
14	La enfermera le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el cuidado de su niño.			
15	La enfermera no le presta atención cuando Ud le saluda.			
16	La enfermera protege a su niño de posibles caídas durante su atención			
17	Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño			
18	La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad			
19	Espera demasiado tiempo para ser atendido			
20	La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño con los recursos que Ud. Tiene			
21	Cuando la enfermera le brinda una indicación emplea un lenguaje con términos complicados.			

22	Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención			
23	La enfermera permite que Usted exprese sus dudas y preocupaciones			
24	Considera que la enfermera le responde de manera descortés a sus preguntas y dudas			
25	El servicio de CRED es agradable por ser atendido rápidamente			
26	La enfermera muestra desinterés si Usted falta a la consulta de su hijo.			
27	La enfermera atiende a su niño asegurando su Privacidad			
28	La enfermera es distante y descortés cuando evalúa a su niño.			
29	Para lograr el desarrollo de su niño la enfermera le orienta sobre alimentos y recursos que no están a su alcance			
30	Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño			
31	El servicio de CRED se encuentra desordenado y oscuro			
32	La enfermera permanece callada durante la atención que brinda a su hijo			

Apéndice C

CARTA



CARTA N° 001 - 2016 -J-MR4

Surquillo, 24 de Setiembre 2016

Señorita
Milagros CAYO GIRAO
DNI N°43543985.-

Asunto : Permiso para realizar encuesta

Referencia : Solicitud S/N de fecha 20/09/2016

Me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, mediante el cual esta jefatura no tiene ningún inconveniente en autorizar el permiso para realizar la encuesta solicitada, pero debe de dejar el resumen de dicha encuesta en el Puesto de Salud San Juan Masías.

Sin otro particular, agradeciendo anticipadamente la atención que brinde al presente, quedo de usted.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD LIMA CIUDAD

M. Guevara Pino de Salas
DRA. LUZ MARIN GUEVARA PINO DE SALAS
MEDICO JEFE - MICRORED LIMA N° 4
C.M.P. 15160



LMGP/spsc

C.c Archivo

Correo: microred4@rslc.gob.pe

Jr. Narciso de la Colina No.800-840-
Surquillo 34- Lima, Perú
Telefono: 242-5342 - 242-1148 - 445-



REFORMA es más SALUD

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"

Año de la consolidación del Mar de Grau

Villa Victoria, 28 de Junio del 2016

Lic. Milagros Cayo Girao
Alumna IV CICLO -MAESTRIA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD.- UCV.
Presente: _

.....

Por medio de la presente se le comunica que en respuesta a la solicitud presentada para la realización de encuestas a las Madres de Familia del Servicio de Crecimiento y desarrollo; esta Jefatura autoriza la realización de dichas intervenciones.

Atentamente;



Handwritten signature and official stamp of the Director of the Regional Health Directorate of Villa Victoria.



AMB/.

www.rsic.gob.pe

Av. Martin Luther King 5/N
Surquillo - Lima 34 - Lima, Perú
Central Telefónica 2254253

Apéndice D

BASE DE DATOS

N°	Humana												Técnico Científica												Entorno							
	1	4	6	8	14	18	13	11	15	23	17	24	28	32	20	2	21	5	10	22	29	30	7	16	12	26	25	31	11	19	3	27
1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	3	1	1	1	3	2	3	3	1	2	3	1	1	1	3	2	1	3	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1
3	1	3	1	1	1	3	2	3	3	1	2	3	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
4	2	3	2	1	1	3	2	3	3	1	3	3	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
5	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
6	2	1	2	1	1	3	2	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
7	2	1	2	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1
8	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1
9	1	1	1	3	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1
10	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
11	1	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
12	2	3	2	1	1	3	3	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
13	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
15	1	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1
18	2	1	2	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
19	2	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
20	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1
21	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	2	1	1
22	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1
23	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	1
24	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
25	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2
26	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1
29	2	1	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	1	2	1	1
30	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
31	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
32	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	1	2	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1
33	3	1	1	1	3	2	3	3	1	2	3	1	1	1	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1
34	3	1	1	1	3	2	3	3	1	2	3	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1

35	3	2	1	1	3	2	3	3	1	3	3	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	
36	3	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	
37	3	2	1	1	3	2	3	3	1	2	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1		
38	3	2	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	1		
39	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	2	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	1		
40	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	1	3	1	2	3	1	3	3	3	2	3	1	1	1	1	3	1	1	
41	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	2	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	
42	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	
43	3	2	1	1	3	3	3	2	1	2	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	
44	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	3	1	2	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	
45	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	
46	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	
47	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1	3	1	1	1	1	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	1	1	
48	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	
49	3	2	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	2	1	3	2	1	3	
50	3	2	1	1	3	3	3	2	1	2	3	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3	2	1	3	
51	3	1	1	1	3	2	3	3	1	2	3	1	1	1	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	2	1	2
52	3	2	1	1	3	2	3	2	1	3	3	1	2	1	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	2	1	2
53	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	3
54	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	3
55	3	1	3	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3	2	1	3
56	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	2	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	2	3	1	3	1	1	3	
57	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	3	2	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	3	
58	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	3	
59	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	2	1	1	3	
60	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	2	1	1	3	

Apéndice E

ARTÍCULO CIENTÍFICO



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción de madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo
Centro Villa Victoria El Porvenir y San Juan Masías Lima 2016

Cayo Girao, Milagros

Escuela de Postgrado
Universidad Cesar Vallejo Filial Lima

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016. La investigación fue de tipo sustantiva, el nivel es descriptivo comparativa y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. El muestreo fue no probabilístico intencional y la muestra estuvo conformada por 60 madres de familia 2016. Para recolectar los datos se utilizó un instrumento de la variable el nivel de satisfacción de las madres de familia Realizado el análisis descriptivo y comparativo se llegó a la siguiente conclusión de acuerdo a las evidencias estadísticas, existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 12,500.

Abstract

The aim of the research was to determine the level of satisfaction of mothers in the service of growth and development of the Health Center Villa Victoria El Porvenir Surquillo and Health Center San Borja 2016. The research was substantively type, level it is descriptive and comparative design used is not experimental, cross-sectional. Sampling was intentional and not probabilistic sample consisted of 60 mothers 2016. To collect data an instrument of the variable level of satisfaction of mothers.

Realized descriptive and comparative analysis came to the following conclusion, there are significant differences between the level of satisfaction of mothers in the service of growth and development of the Health Center Villa Victoria El Porvenir Surquillo and Health center San Borja 2016; since the calculated level of significance is $p < .05$ and Whitney Mann is 12.500.

Introducción

Una de las prioridades que tiene el estado es garantizar el derecho a la población a acceder a servicios de salud de calidad, siendo necesario introducir cambios en el sector para mejorar la seguridad del paciente, potenciar los servicios de salud y elevar la capacidad de respuesta para atender las necesidades y expectativas del usuario. En el marco de la Salud Pública la satisfacción del usuario es muy importante para la toma de decisiones y para la gestión en el planteamiento y sostenibilidad de políticas públicas. Según Altamirano y Chávez (2012) definieron la satisfacción de los usuarios como la complacencia, expresión de bienestar de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención. La atención es proporcionada por personal capacitado en el área de la salud, siendo el personal de enfermería quien establece mayor contacto con el paciente ante la realización de procedimientos y procesos que se ven reflejados en la evaluación de resultados, siendo el usuario el encargado de manifestar su satisfacción o insatisfacción con esta atención. Por todo esto es preciso examinar oportunamente la calidad de atención ya que el éxito de una organización depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios. (García y Sierra, 2011).

Metodología

La investigación fue de tipo sustantiva, el nivel es descriptivo comparativa y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. El muestreo fue no probabilístico intencional y la muestra estuvo conformada por 60 madres de familia 2016.

Para recolectar los datos se utilizó un instrumento de la variable el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 22). La confiabilidad que se aplicó a la variable nivel de satisfacción fue estimado mediante el estadístico de confiabilidad Alfa de cronbach, fue de 0,813 para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS. Para el análisis de datos se utilizó estadística descriptiva: porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos y para la comparación de grupos se utilizó la prueba de U:MANN. WHITNEY

Resultados

Tabla 12

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Centro de Salud San Borja 2016

Rangos	Centro de salud Surquillo(n=30)	Puesto de Salud San Borja (n=30)	Test U de Mann-Whitney
Rango promedio	45,08	15,92	U= 12,500 Z = 6.482
Suma de rangos	1352,50	477,50	p = .000

En la tabla 12, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Centro de Salud San Borja 2016; el puntaje del p_value de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado que se han obtenido a partir de los datos de la investigación es $p=.000 < .05$ e indica

diferencias significativa como se establece en la probabilidad de obtener un valor tan extremo como el estadístico de prueba calculado y el valor calculado es más pequeño que el nivel de significancia; por lo tanto, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13.

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de satisfacción humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

Rangos	Centro de salud Surquillo(n=30)	Puesto de Salud San Borja (n=30)	Test U de Mann-Whitney
Rango promedio	38,65	22,35	U= 205,500 Z = 3.652
Suma de rangos	1159,50	670,50	p = .000

En la tabla 13, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica: Existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción humana de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de salud San Juan Masías San Borja 2016; el puntaje del p _value de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado que se han obtenido a partir de los datos de la investigación es $p=.000 < .05$ e indica diferencias significativa como se establece en la probabilidad de obtener un valor tan extremo como el estadístico de prueba calculado y el valor calculado es más pequeño que el nivel de significancia; por lo tanto, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14

Contrastación de hipótesis de comparación el nivel de satisfacción científico técnica de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto Salud San Juan Masías San Borja 2016

Rangos	Centro de salud Surquillo(n=30)	Puesto de Salud San Borja (n=30)	Test U de Mann-Whitney
Rango promedio	43,53	17,47	U= 59,000
Suma de rangos	1306,00	524,00	Z = 5.820 p = .000

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

En la tabla 14, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica : Existe diferencias significativas entre ; el puntaje del p_value de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado que se han obtenido a partir de los datos de la investigación es $p=.000 < .05$ e indica diferencias significativa como se establece en la probabilidad de obtener un valor tan extremo como el estadístico de prueba calculado y el valor calculado es más pequeño que el nivel de significancia; por lo tanto, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15.

Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de satisfacción del entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016

Rangos	Centro de salud Surquillo(n=30)	Puesto de Salud San Borja (n=30)	Test U de Mann-Whitney
Rango promedio	45.47	15.53	U= 1,000
Suma de rangos	1364,00	1466,00	Z = 6.731 p = .000

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

En la tabla 15, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica: Existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción del

entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016; el puntaje del p_value de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado que se han obtenido a partir de los datos de la investigación es $p=.000 < .05$ e indica diferencias significativa como se establece en la probabilidad de obtener un valor tan extremo como el estadístico de prueba calculado y el valor calculado es más pequeño que el nivel de significancia; por lo tanto, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Discusión

Los resultados adquiridos en esta investigación, comprueban lo propuesto en la hipótesis general

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, podemos afirmar que existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016. Esto se debe a que la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas de cada usuario que recibe la atención, por lo que se evidencia que las madres de familia encuestadas responden a distintos niveles de satisfacción, siendo de esta manera que el Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir tiene un nivel medio de satisfacción a comparación del Puesto de Salud San Juan Masías San Borja que se encuentra con un nivel de satisfacción bajo.

En relación a la primera hipótesis específica se muestra que los resultados en el nivel de satisfacción en la dimensión humana fue de $**p < .05$, por lo cual se indica que existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016.

En relación a la segunda hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, lo cual se afirma que existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción en la dimensión técnico científico de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja.

En relación a la tercera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, afirmando que existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción en la dimensión entorno de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016,

Esto se debe a que se ha identificado que la gran mayoría de madres de familia expresa que el tiempo de espera es lo que más le incomoda, según Donabedian la dimensión de entorno se encuentra referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles, implicando un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad.

Conclusiones

Existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo y el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja 2016; ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y U de Mann Whitney es de 12,500.

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Cayo Girao, Milagros, estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 02804059, con el artículo titulado: **Nivel de satisfacción de madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo Centro Villa Victoria El Porvenir y San Juan Masías Lima 2016**

Declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría.
2. El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 02 de agosto del 2017

Milagros Cayo Girao
D.N.I. 4354398