

**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

UNIVERSIDAD PERUANA  
**DEL CENTRO**

Ex Umbra In Solem



**UPeCEN**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ASISTEN AL  
CONSULTORIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL DE CRED EN LOS  
NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, HUARIACA 2020”**

**TESIS**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:  
ARTEAGA ROBLES MYSELA SUSY**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**ASESORES:**

**MG. GINA FIORELLA LEÓN UNTIVEROS  
MG. CLARA ISABEL GARCÍA LINO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD PÚBLICA**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2020**

## **MIEMBROS DEL JURADOS**

---

### **PRESIDENTE**

Dra. Emilia Untiveros Peñaloza

---

### **SECRETARIA**

Lic. Marleny Mendoza Zúñiga

---

### **VOCAL**

Mg. Mario Martínez Matamoros

**ASESORAS DE TESIS:**

---

Mg. Gina Fiorella León Untiveros  
ASESOR METODOLÓGICO

---

Mg. Clara Isabel García Lino  
ASESOR TEMÁTICO

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación dedico a Dios por la bendición y grandiosidad que me da valor día a día para lograr mis objetivos. A mi madre, esposo y hermanos por el apoyo incondicional que siempre me brindaron; quienes, confiaron en mi persona a la vez me dieron muchas fortalezas, así mismo; a mis docentes por la enseñanza brindada a lo largo de mi formación profesional. A mi hija por ser mi inspiración y deseo de mi superación.

## **AGRADECIMIENTO**

A los trabajadores del Centro de Salud Huariaca, en especial al área de Enfermería y a la DIRESA Pasco, al personal de área calidad por brindarme el acceso al software de SERVQUAL y a los docentes de la Universidad Peruana del Centro, por mi formación, en forma muy peculiar a la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, que dentro de las aulas me instruyó para mi formación en la carrera profesional de Enfermería.

## ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	
RESOLUCIÓN DECANAL DE SUSTENTACIÓN	
ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS	
<b>MIEMBROS DEL JURADOS</b> .....	ii
<b>ASESORAS DE TESIS:</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE GRÁFICOS/TABLAS.....	viii
RESUMEN .....	ix
SUMMARY .....	x
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. ....	12
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	13
1.4. LIMITACIONES DE LAS INVESTIGACIÓN .....	14
1.4.1. Limitaciones internas de la investigación .....	14
1.4.2. Limitaciones externas de la investigación. ....	14
1.5. OBJETIVOS:.....	14
1.5.1. Objetivo general.....	14
1.5.2. Objetivos específicos. ....	14
CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
2.2. BASES TEÓRICAS.....	20
2.2.1. Satisfacción .....	20
2.2.2.- Calidad .....	21
2.2.3. Control de Crecimiento y desarrollo .....	23
2.2.4. SERVQUAL .....	24
2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUALES .....	26
2.1.- HIPÓTESIS .....	27

2.2. VARIABLES.....	27
CAPÍTULO III- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	29
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	29
3.2.1. Población.....	29
3.2.2. Muestra .....	30
3.2.3. Criterios de inclusión:.....	30
3.2.4. Criterios de exclusión:.....	30
3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS/DESCRIPCIÓN DE INSTRUMENTOS .....	30
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	32
3.6. ASPÉCTOS ÉTICOS .....	32
CAPÍTULO –IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
4.1 RESULTADOS .....	33
4.1.2 Resultados de características generales. ....	33
4.1.2 Resultado por dimensiones. ....	35
4.2 DISCUSIÓN.....	42
CAPÍTULO V.....	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	46
5.1. CONCLUSIONES .....	46
5.2. RECOMENDACIONES .....	47
De acuerdo a lo concluido se recomienda lo siguiente: Establecer planes estratégicos de mejora continua, teniendo en cuenta los resultados del presente estudio. ....	47
BIBLIOGRAFÍA.....	49
ANEXOS.....	1

## ÍNDICE GRÁFICOS/TABLAS.

Gráfica 1 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL DE ESTUDIO.....	33
Gráfica 2 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN TIPO DE ASEGURAMIENTO.....	34
Gráfica 3 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN TIPO DE PACIENTE.....	34
Gráfica 4 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL CRED DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA - 2020. DIMENSIÓN FIABILIDAD.....	35
Gráfica 5 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL CRED DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA - 2020. DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	35
Gráfica 6 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL CRED DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA - 2020. DIMENSIÓN SEGURIDAD.....	36
Gráfica 7 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL CRED DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA - 2020. DIMENSIÓN EMPATÍA.....	37
Gráfica 8 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL CRED DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA - 2020. ASPECTOS TANGIBLES.....	38
Gráfica 9 EVALUACIÓN GENERAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL CRED DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA - 2020. ....	40
<b>TABLA 1.- MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE INSATISFACCIÓN DE MAYOR A MENOR, PARA LA MATRIZ DE MEJORA EN EL CENTRO DE SALUD HUARIACA 2020.....</b>	<b>41</b>

## RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general el determinar el nivel de satisfacción de las madres que acuden al consultorio de enfermería para el control de crecimiento y desarrollo de sus niños menores de 5 años que asisten al Centro de Salud Huariaca de diciembre a marzo 2020.

La metodología, fue una investigación de tipo descriptivo, transversal, cualitativa; la población en estudio fue de 550 madres y se seleccionó la muestra con la fórmula para estimar el tamaño muestral en una sola población, y constituye 98 madres. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento considerado el cuestionario "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" Service Quality (SERVQUAL) modificado. y se llevó a cabo en el mes de marzo del 2020.

El resultado fue el siguiente, las madres que acudieron al consultorio de enfermería del centro de salud Huariaca para el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años se encontraron insatisfechas. Observando el resultado global de las madres en un 13.3% de satisfacción, considerada en el nivel "por mejorar"; En las dimensiones fiabilidad un 14.7%, capacidad de respuesta 8.4%, aspectos tangibles un 11.5% de satisfacción, solo en la dimensión seguridad se observa el 21.4% siendo el más alto porcentaje de satisfacción.

Se concluye que las madres atendidas en el consultorio de crecimiento y desarrollo de encuentran insatisfechas, del mismo modo se observa insatisfacción todas las dimensiones de estudio y se consideran en el nivel "por mejorar".

**Palabras clave:** Satisfacción de usuario, control de crecimiento.

## **SUMMARY.**

The research work had the general objective: To determine the level of satisfaction of the mothers who come to the nursing office to control the growth and development of their children under 5 years of age who attend the Huariaca Health Center December-March 2020.

The methodology was a descriptive, cross-sectional, qualitative research. The study population was 550 mothers and the sample were selected with the established SERVQUAL formula using the fisterra methodology, and it constitutes 98 mothers. For the data collection, the instrument considered in the "Technical Guide for the Evaluation of the Satisfaction of External Users in the Establishments and Medical Support Services" Service Quality (SERVQUAL) modified was used. And it was carried out in March 2020, for this the interview and its instrument were used as a technique

The result was as follows: The mothers who went to the nursing office of the Huariaca health center to check the growth and development of children under 5 years of age were dissatisfied. Observing the overall result of the mothers at 13.3% satisfaction: considered at the "to be improved" level; In the 14.7% reliability dimensions, 8.4% responsiveness, tangible aspects 11.5% satisfaction, only in the security dimension is 21.4% observed, being the highest percentage of satisfaction.

It is concluded that the mothers attended in the growth and development clinic are dissatisfied, in the same way dissatisfaction is observed in all the study dimensions and are considered at the "to improve" level.

Key words: User satisfaction, growth control.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

La satisfacción del usuario está considerada como el principal indicador de la calidad de atención brindada al usuario externo, y entre sus indicadores se considera el tiempo de espera en la sala de consulta por los diferentes profesionales, y entre ellos para el consultorio de enfermería. <sup>(1)</sup>

La madre es uno de los agentes fundamentales de estimulación, pues está dotada de capacidades innatas en su contacto diario y amoroso que proporciona a su hijo. Por eso la relación madre-bebé, constituye no solo una de las primeras interacciones del niño con las demás personas, sino también uno de los vínculos privilegiados innatos, donde contribuye a su desarrollo integral. <sup>(2)</sup>

Según los datos estadísticos del componente de atención integral del niño de 0- 5 años del MINSA, se da a conocer que estos últimos años la deficiencia del desarrollo psicomotor, se ha incrementado de 7% al 12%, además de tener bajas coberturas en el CRED en los establecimientos de salud. <sup>(2)</sup>

Existen diferentes factores que se relacionan o asocian a la satisfacción de los usuarios; La satisfacción y la insatisfacción está relacionada en forma directa con la calidad de atención que brinda el personal de salud, con el nivel de excelencia profesional, así se demuestra en un estudio realizado en el hospital de la fuerza aérea del Perú, sobre la satisfacción del usuario en un consultorio externo, obteniendo el resultado de satisfacción un 21,3%, y el 71.7% de insatisfacción; dichos resultados estuvieron relacionados al tiempo de espera, observando una relación directa con la insatisfacción del usuario. <sup>(3)</sup>

Un estudio realizado en el Centro de Salud de Chilca tuvo el objetivo de determinar la existencia de satisfacción de usuarios externos sobre calidad de servicio del personal de enfermería en general, obtuvo el resultado de un 39% de satisfacción global y 61% insatisfacción. <sup>(4)</sup>

Según el análisis de situación local de salud Huariaca (ASIS), el desarrollo de la infancia es fundamental para la formación humana y construcción de capital social, elementos que permite romper el ciclo de pobreza; así mismo, reducir las brechas de inequidad. Se considera crecimiento al incremento de peso y talla y mientras que el desarrollo son los cambios físicos, neurológicos, cognitivos y de comportamiento. <sup>(5)</sup>

La IPRESS Huariaca, brinda atención integral en la etapa de vida del niño, bajo las pautas de la norma de atención integral, bajo este documento se ejecuta la atención de crecimiento y desarrollo del niño con acompañamiento de las madres o tutor que deben presentar satisfacción en la atención, favoreciendo al impacto de esta actividad; por todo lo antes mencionado la importancia de realizar el presente estudio.

Finalmente, remarcamos que la desnutrición infantil está relacionada en forma directa a la pobreza, considerando a sus factores de riesgo presentes en la disposición de viviendas, educación, atención de salud, y un entorno saludable, características que deben favorecer al estado nutricional del niño. <sup>(5)</sup>

En virtud de lo planteado, se formula el siguiente problema de investigación.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres que asisten al consultorio de enfermería para el control de crecimiento y desarrollo de los niños menores de 5 años en el centro de salud Huariaca de diciembre a marzo 2020?

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación pertenece a la línea de investigación de salud pública, porque está enfocado en medir el nivel de satisfacción en las madres de niños menores de 5 años que acuden al centro de salud Huariaca.

La presente investigación, desde el punto de vista social y personal, es de vital importancia, porque se mide el nivel de satisfacción en las madres, y permite conocer al personal de salud, los factores que intervienen en ella; y esta información favorece a el cambio de actitudes en las diferentes dimensiones que caracterizan a la satisfacción; Además, la socialización de dichos cambios hacia población beneficiaria, favorezca a que las madres puedan acudir en forma oportuna a control CRED de niños menores de 5 años.

En la atención al usuario, el personal de los establecimientos, todavía no muestran el interés acertado en la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta que no es por mala voluntad, más bien por diferentes factores que influyen en el desenvolvimiento de sus funciones, muchos de ellos complejos para su resolución; en consecuencia, esta realidad afecta la satisfacción del usuario externo. Por lo antes expuesto; podemos señalar que el presente estudio es de vital importancia, con el lograremos visibilizar la percepción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Huariaca.

El valor teórico se justifica por que dará a conocer bases teóricas de la satisfacción del usuario en la calidad de atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo, es decir en la atención del personal de enfermería.

La relevancia práctica del presente estudio descriptivo, está relacionada con la información que se obtendrá a través de ella, la que servirá para el proceso de la gestión de calidad en el establecimiento de salud y específicamente en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

Finalmente, la relación existente entre el personal del consultorio de crecimiento y desarrollo, enfermera y técnico; fortalecerá la confianza y un sentimiento de seguridad en el usuario, en consecuencia, la satisfacción del usuario, favoreciendo al impacto de la atención del CRED y lograr el objetivo la estrategia de crecimiento y desarrollo.

#### **1.4. LIMITACIONES DE LAS INVESTIGACIÓN**

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron sucesos que limitaron el desarrollo normal de la investigación.

##### **1.4.1. Limitaciones internas de la investigación**

Encontrar la información de antecedentes en revistas indexadas.

El cambio de asesora temática.

##### **1.4.2. Limitaciones externas de la investigación.**

La proclamación de parte del gobierno peruano al estado de emergencia por la cuarentena debido a la presencia de la pandemia del COVID 19.

#### **1.5. OBJETIVOS:**

##### **1.5.1. Objetivo general.**

Determinar el nivel de satisfacción de madres que asisten al consultorio de enfermería para el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años en el centro de salud Huariaca, diciembre del 2019 a marzo 2020.

##### **1.5.2. Objetivos específicos.**

Identificar el nivel de satisfacción en dimensión de **fiabilidad** de madres que asisten al consultorio de enfermería para el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años en el centro de salud Huariaca, diciembre del 2019 a marzo 2020.

Evaluar el nivel de satisfacción en dimensión de **capacidad de respuesta** de madres que asisten al consultorio de enfermería para el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años en el centro de salud Huariaca, diciembre del 2019 a marzo 2020.

Definir el nivel de satisfacción en dimensión de **seguridad** de madres que asisten al consultorio de enfermería para el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años en el centro de salud Huariaca, diciembre del 2019 a marzo 2020

Determinar el nivel de satisfacción en dimensión de **empatía** de madres que asisten al consultorio de enfermería para el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años en el centro de salud Huariaca, diciembre del 2019 a marzo 2020.

Identificar el nivel de satisfacción en dimensión de **aspectos tangibles** de madres que asisten al consultorio de enfermería para el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años en el centro de salud Huariaca, diciembre del 2019 a marzo 2020.

## CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández V. Rojas R. Prado F. Bendezú Q. En el año 2019; Su objetivo: estimar la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud en el Perú. Metodología: analítica de corte transversal. Se analizaron resultados de la encuesta de (ENAH) 2018. El 74,3% de usuarios presento satisfacción en la atención recibida considerándolo «bueno o muy bueno». De igual forma la mayor satisfacción se observa en personas que viven en la selva, y menor satisfacción en personas que padecen enfermedades crónicas que tienen una lengua materna nativa o viven en aglomeraciones poblacionales mayores a 2000 personas; los que viven en la selva se asoció con un reporte de mayor satisfacción. <sup>(6)</sup>

Velasquez V. En el año 2018; El objetivo de su investigación fue, determinar la calidad de atención y la satisfacción del padre o apoderado del usuario externo menores de 11 años atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Palmira, Huaraz, Para lo cual realizó un estudio de diseño no experimental, transversal-correlacional, mostrando el 89,9% de satisfacción de los padres o apoderados de la atención recibida; En la dimensión técnica- científica el 89. 2% estaban satisfechos, en la dimensión del entorno el 82.7% opinaron que el nivel de calidad de atención fue alto, en la dimensión humana el 89.2% manifestaron que el nivel de la calidad de atención fue alto. En conclusión, se demostró que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del padre o apoderado del usuario externo menor de 11 años. <sup>(7)</sup>

Quispe M. En el año 2018; Su objetivo fue identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño - Puesto de salud I – 2 Amantani. Metodología: cuantitativo, tipo descriptivo simple, no experimental

y de corte transversal. Muestra: 54 madres de niños y niñas menores de 5 años. Resultados: satisfacción media el 48.15%, satisfacción completa el 44.44% y solo el 7.41% de insatisfacción. Concluyendo en que la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el puesto de salud I – 2 Amantani, es de satisfacción media.<sup>(8)</sup>

Hidalgo D. En el año 2018; EL objetivo de su investigación fue estimar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Subtanjalla; utilizó una metodología descriptiva correlacional, de corte transversal. La muestra estaba constituida por 186 usuarios acompañantes de niños entre 1 a 35 meses de edad para lo cual se utilizó el SERVQUAL y dio como resultado en el nivel de satisfacción, un 49,6% (60) la atención es alta; el 47,1% (57) es media y para el 3,3% (4) de los usuarios es baja. Sobre la calidad de la atención; fue buena el 61,2% (74) y muy buena el 35,5% (43). El nivel de satisfacción según la calidad de atención del personal de enfermería se observa 79,1% de los usuarios que recibieron muy buena atención su nivel de satisfacción es alto, buena calidad de atención el 66,2% se siente medianamente satisfecho y con mala calidad de atención, el 50% se siente altamente satisfecho. Finalmente se concluyó, que el nivel de satisfacción global del usuario externo tiene relación significativa con la calidad de atención<sup>(9)</sup>.

Dolores G. Domínguez R. Espinoza S. En el año 2018; Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la madre respecto a consejería brindada por personal de salud que brinda la suplementación. La metodología es un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal; muestreo no probabilístico en el distrito de Puente Piedra, Lima - Perú, la muestra fue de 95 madres con niños menores de tres años. El instrumento: evalúa tres dimensiones de satisfacción (técnico-científico, interpersonal y confort/soporte comunicacional). Resultado: Se observó la satisfacción media en las dimensiones interpersonal y confort/soporte comunicacional con el

40% y 43%, respectivamente; satisfacción baja en la dimensión técnico-científico con el (57%). En conclusión, la satisfacción general de las madres fue media (45%).<sup>(10)</sup>

Solís A. Amelia N. En el año 2018; Su objetivo: Precisar el nivel de satisfacción del familiar frente a la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los consultorios externos de pediatría Hospital Nacional Docente Madre - Niño del San Bartolomé (HONADOMANI). Metodología: estudio cuantitativo y descriptivo de corte transversal. Población y Muestra: 30 familiares de los niños que acuden a los consultorios de pediatría del hospital en el período de octubre a diciembre de 2017, más una muestra intencional de 30 pacientes. Resultados: El nivel de satisfacción es alto; con el 80% en la dimensión humana, el 76.67% en la dimensión continua, el 73.33% en la dimensión segura. Conclusión: El nivel de satisfacción del familiar es alto frente a la calidad del cuidado que brinda la enfermera al niño, sin embargo, existe un porcentaje significativo lo que indica que no hay una atención con calidad y calidez.<sup>(11)</sup>

Paternina G. Aldana A. Mendoza K. En el año 2017. Objetivo: Caracterizar la satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la (IPS) 20 de enero Sincelejo del 2014-2015. Metodología: Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. Muestra: 292 madres y padres asistentes al programa de control de crecimiento y desarrollo Resultados: El 94.2% satisfechos con los servicios que se les brinda, el 96.2% mencionaron recibir un trato digno y respetuoso del personal, 91.8% piensa que el ambiente es adecuado, 81.8% considera que la atención se da con privacidad, el 87.1%, consideraron limpio el ambiente físico de la institución, el 65.1% consideró que el tiempo de espera adecuado. Conclusión: se encuentran satisfechos; y el tiempo de espera es el que genera mayor insatisfacción.<sup>(12)</sup>

Arenas C. Romero D. En el año 2017; Su objetivo: Determinar la existencia de satisfacción de usuarios externos sobre calidad de servicio del personal de enfermería del centro de salud de Chilca, Huancayo. Método: Estudio descriptivo, transversal de abordaje cuantitativo. Muestra: 385 usuarios. Resultados obtenidos con el instrumento (SERVQUAL) modificado: 39% de satisfacción global, y el consultorio de TBC obtuvo un mayor porcentaje de satisfacción con el 22% respecto a los demás consultorios; seguido de no transmisibles con el 19%, ESNI con el 18%, por último, CRED y adulto mayor con el 17%. En relación a las dimensiones: Fiabilidad fue de 39%, capacidad de respuesta un 27%, seguridad un 49%, empatía 49%, y por último en aspectos tangibles un 29%. Conclusión: la insatisfacción de los usuarios externos en la dimensión aspectos tangibles y capacidad de respuesta y de la misma manera en el consultorio de CRED y Adulto Mayor. <sup>(4)</sup>

González D. Romero G. En el año 2017. Su objetivo: Evaluar las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería a través de la satisfacción del padre o cuidador del paciente pediátrico hospitalizado. Metodología: Estudio transversal analítico. Muestra: 77 padres de pacientes pediátricos hospitalizados, con edad de 5 a 15 años. Instrumento: CARE-Q. Resultados: la edad de los padres osciló entre los 31 y los 40 años en el 41.6%; el nivel de escolaridad fue de secundaria en 39%; la edad de los pacientes pediátricos fue de 7 y 8 años en el 24.7%. La satisfacción de los padres fue buena en el 49%. Conclusión: la calidad de atención que brinda el personal de enfermería es buena, sin embargo; existen dimensiones que hay que trabajar para mejorar los resultados. <sup>(13)</sup>

Fernández M. Sangopanta G. Espinosa L. Guadalupe S. Quispe G. En el año 2016. Su Objetivo: Determinar los grados de satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital provincial docente Latacunga. Metodología: Estudio no experimental con diseño descriptivo de corte transversal. Muestra: 123 madres que acudieron al servicio de

pediatría. Resultados: El 39% se encuentran satisfechos por la atención brindada de enfermería, 53% insatisfecho, 8% se encuentran inseguros con la respuesta. En relación al cuidado humanizado de enfermería el 60% expusieron que hay una buena atención, 35% opinaron que solo siguen indicaciones del tratamiento, el 21% indica que la atención es mala. Conclusión: con respecto al cuidado humanizado se encuentra mayor satisfacción. <sup>(14)</sup>

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Satisfacción**

Respuesta de bienestar cuando se ha cubierto una necesidad. <sup>(15)</sup>

Son las características de una atención con calidad estandarizada en el requerimiento de la atención en el usuario. <sup>(8)</sup>

#### **Usuario Satisfecho**

Es la conexión del paciente que esperaba ser atendido de la mejor manera y recibe una atención que permite cumplir todas sus necesidades por el personal de salud. <sup>(7)</sup>.

Usuario externo, es todo individuo que llega a al sector salud para ser atendido, en el contexto individual, familiar y comunitario. <sup>(8)</sup>

Aragón A. En el año 2015, definió 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”. <sup>(16)</sup>

#### **Historia**

La disciplina que más se dedicó en la investigación de la satisfacción en todas sus debilidades es la psicología, y se dio mucha consideración al iniciar el siglo XX con la argumentación basada a las diferentes teorías. <sup>(17)</sup>

## **Importancia de satisfacción**

Es un indicador de calidad que permite conocer las carencias en los usuarios, que guía para mejorar continuamente; siendo un elemento estratégico que le confiere a los establecimientos de salud. <sup>(18)</sup>

## **Clasificación de Satisfacción en Matriz De Mejora Según Porcentaje**

Mejorar: Adelantar algo, haciéndolo pasar a un estado mejor <sup>(15)</sup>

Proceso: Acción de ir hacia adelante <sup>(15)</sup>

Aceptable: Capaz o digno de ser aceptado <sup>(15)</sup>

Según RM N° 527-2011/MINSA, los porcentajes de evaluación clasifica en niveles, cada nivel lo identifica con tres colores. Enfatiza los cuestionarios con colores rojos y superior a 60%; y considera prioritario para incluir en la matriz de mejora. <sup>(19)</sup>

Insatisfacción: inconformidad ante un servicio recibido. <sup>(19)</sup>

### **2.2.2.- Calidad**

La doctora Palmer define la calidad como "la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la satisfacción del usuario". <sup>(20)</sup>

Organización Mundial de Salud. 2016 considera la siguiente definición: "Calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores conocimientos del paciente y del servicio médico; así lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso". <sup>(21)</sup>

## **Calidad de atención en salud**

**Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan**; padre de la calidad en servicio de salud, determina la modalidad de asistencia esperada que engrandece la comodidad del usuario y lo ve desde tres aspectos distintos.

(22)

- **Calidad absoluta:** Es el nivel de reformulación que determina el bienestar del paciente, el concepto está fundamentado en la salud y enfermedad. (22)
- **Calidad individualizada:** Es cuando el usuario determina sobre la atención recibida por el personal. (22)
- **Calidad social:** Está relacionada con el valor de la productividad del individuo en su comunidad de manera equitativa y todos salgan beneficiados. (22)

## **Historia**

Se intervino en calidad desde 1990, lo que permitió una reformulación en la asistencia sanitaria mundial; generado conocimientos e información en la determinación de conceptos, en los países como Nigeria, Ecuador, Chile, Rusia, Jordania y Guatemala. La garantía de calidad, ha probado ser un medio para entregar servicios eficientes con calidez en función de los costos. (23)

En el informe mundial de salud en 2006 de la OMS, (citado en la II Conferencia Nacional de Salud) se ve la calidad de dos dimensiones, macro y micro, característica que permite comparar las investigaciones. Macro es el sistema de atención de salud eficaz y

equilibrada y micro son las respuestas determinadas a estándar establecidos. <sup>(24)</sup>

### **Comprender y medir la calidad de atención**

Se analizan seis desafíos específicos relacionados con la conceptualización y la medición de la calidad de la atención. <sup>(25)</sup>

- La calidad aparente, como un impulsor de la utilización de los servicios. <sup>(25)</sup>
- La calidad, como un concepto formado con el tiempo a través de la experiencia. <sup>(25)</sup>
- La capacidad de respuesta, como un atributo fundamental de la calidad. <sup>(25)</sup>
- El papel de la gestión y otros factores denominados previos. <sup>(25)</sup>
- La calidad como una construcción social coproducida por las familias, individuos, redes y profesionales. <sup>(25)</sup>
- Las implicaciones de nuestras observaciones para la medición. <sup>(25)</sup>

### **2.2.3. Control de Crecimiento y desarrollo**

Actividades sistemáticas repetidas y elaboradas por el profesional de salud de enfermería y/o médico con el propósito de prestar atención oportuna, secuencial, integral e individual en relación al crecimiento y desarrollo de la niña o niño, con el objetivo de encontrar de manera temprana los riesgos, alteraciones o trastornos en el crecimiento y desarrollo, así mismo, la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna y la identificación de los factores protectores. <sup>(2)</sup>

#### **2.2.4. SERVQUAL**

(Quality Service) es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la medición de la calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones de los usuarios. Fue desarrollada por Parasuraman y colaboradores. <sup>(19)</sup>

##### **El desarrollo de SERVQUAL**

El año 2001, se dio inicio al proceso de formulación de política pública en el sector salud, con la aceptación del sistema de gestión de la calidad, cuyos principios, bases conceptuales y objetivos, están orientadas a reformular servicios de calidad del MINSA; se vieron plasmados en el primer “Documento Técnico Sistema de Gestión de Calidad en Salud”. En ese marco, se crea la Dirección de Protección de Calidad para luego convertirse en Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud y desarrollar este sistema en el ámbito nacional. Un año después, continuando con la orientación de perfeccionamiento el MINSA elabora el documento “Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud” expresando que la prioridad de crear un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones de salud. <sup>(26)</sup>

En el año 2002, en el marco de la normatividad antes señalada y enfocado en la misión de implantar una cultura de calidad, el MINSA desarrolla un instrumento que determina nivel de satisfacción, sobre esta base se elabora y aplica las encuestas. “Satisfacción de usuarios externos de servicios de salud” y “Satisfacción del personal de salud” con el fin de recoger el nivel de satisfacción de los pacientes y del personal del sector salud con su institución y las labores que realiza. En ambos casos, el instrumento fue la encuesta SERVQUAL modificado y en su diseño se consideraron los estándares y atributos establecidos para el nivel primario. <sup>(27)</sup>

El año 2006, se realizó la primera actualización del documento técnico gestión de la calidad”. Este documento, tiene como base conceptual la definición de “calidad de la atención médica” desarrollada por Donabedian y hace la precisión que “atención médica” comprende toda atención en salud,

es decir, no sólo al servicio de medicina. Asimismo, al hablar de “usuario” es hacer referencia al paciente, sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud. Con respecto a “calidad en salud” presenta la propuesta analítica de Donabedian (1989), por considerarla la más aceptada, que plantea hacerlo a través de tres dimensiones: humana, técnica, entorno. (28)

El año 2007, El MINSA aprueba en el marco de gestión de la calidad, la “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, con esta norma se modifica la norma técnica aprobada un año anterior (MINSA, 2006), con el propósito de promover una educación de calidad en todos los ámbitos del sector salud del país a través del cumplimiento de estándares y principio de evaluación de calidad que otorgan el compromiso y la orientación de maximizar la satisfacción. (28)

El año 2009 el MINSA aprueba la política nacional de calidad en salud, incorpora diferentes enfoques que asumen la definición de “calidad en salud” desde tres puntos de vista; primero: toda persona tiene derecho en la expresión a la salud, segundo: el enfoque administrativo en salud modernizado, tercero: es quien recibe el servicio de salud. (29)

El año 2010, El MINSA bajo el enfoque de implementación de reformas estructurales en el sistema sanitario, aprueba el documento técnico "Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención en el Marco del Aseguramiento Universal y Descentralización en Salud con énfasis en la atención Primaria de Salud Renovada", tiene la finalidad de permitir responder con eficiencia, eficacia, equidad y calidad a las expectativas y demandas de la población. (30)

En el año 2011 se crea la resolución ministerial RM N°527- 2011/MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción, para todo el ámbito de sector salud e instituciones públicas con el propósito de estandarizar un solo instrumento validado por el MINSA. (19)

## Objetivo del SERVQUAL

“Establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo”.<sup>(19)</sup>

## Dimensiones del SERVQUAL

- Fiabilidad (F): Aptitud de buen funcionamiento con la prestación brindado.<sup>(19)</sup>
- Capacidad de respuesta (CR): servicio en forma rápida y satisfactoria.<sup>(19)</sup>
- Seguridad (S): Es la presencia de confianza en el usuario al recibir la atención con todos los principios científicos.<sup>(19)</sup>
- Empatía (E): Es ponerse en el lugar de la otra persona de acuerdo a cada realidad.<sup>(19)</sup>
- Aspectos tangibles (T): Es la parte de la estructura y equipamiento físico y humano en la institución.<sup>(19)</sup>

### 2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUALES

**Satisfacción de usuario:** Es cumplir las expectativas del paciente.

**Establecimiento de salud:** Es la institución donde se brinda servicio a toda la población basada en la atención primaria de salud.

**Percepción del usuario:** Sensación de la calidez de como recibe la atención.

**Personal de salud:** Trabajadores médicos, enfermeras, técnicos, otros que realizan trabajo en salud.

**Usuario externo:** Paciente, familiar o responsable que acompaña al paciente durante la atención.

## **2.1.- HIPÓTESIS**

Las madres que acudieron al consultorio de enfermería del centro de salud Huariaca para el control de CRED de sus niños menores de 5 años de diciembre del 2019 a marzo 2020 se encuentran insatisfechas.

## **2.2. VARIABLES**

Nivel de Satisfacción de las madres

### 2.5.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN DE LA DIMENSIÓN	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	VALOR	DEFINICIÓN DE VALOR
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES	Es el grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto a las expectativas de la usuaria o las madres en relación a los servicios que este le ofrece.	Cualitativa	Fiabilidad	Aptitud de buen funcionamiento con la prestación brindada.	Encuesta de evaluación de satisfacción (Cuestionario)	Cualitativa Dicotómica Nominal	Satisfecho Mayor 60%	puntaje 1-7
			Capacidad de respuesta	Servicio en forma rápida y satisfactoria.				
			Seguridad	Es la presencia de confianza en el usuario al recibir la atención con todos los principios científicos.				
			Empatía	Es ponerse en el lugar de la otra persona de acuerdo a cada realidad.				
			Aspectos tangibles	Es la parte de la estructura y equipamiento físico y humano en una institución.				

## CAPÍTULO III- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

El estudio es tipo cualitativo, de nivel descriptivo, de corte transversal; la muestra esta seleccionada con la fórmula de cálculo de porcentajes, con un nivel de confianza de 95%, y un error estándar de 10%, y por no tener antecedentes en el estudio se considera un  $p = 0.5$  y un  $q = 0.5$ .

Además, se consideró un 20% más, ante la posibilidad de errores en las encuestas realizadas.

Formula:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Dónde:

$n$ = Muestra. Nro. de madres a encuestar.

$P$  =Proporción de pacientes que esperan que estén insatisfecho 0,5.

$Q$ = Proporción de pacientes que estén satisfechos  $(1-p)$  0,5.

$E$ = Error de Estándar 0,1.

$Z$ = Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96.

$N$ = Población de atendidos en el servicio de consulta externa.

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.2.1. Población

La población de estudio fue 550 madres que acudieran al consultorio de enfermería según el padrón nominal 2019-2020.

### 3.2.2. Muestra

La muestra se obtuvo a través de la fórmula para estimar el tamaño muestral en una sola población, obteniendo un total de 98 madres. (anexo1)

### 3.2.3. Criterios de inclusión:

- Madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.
- Madres de niños menores de 5 años con el sensorio adecuado.

### 3.2.4. Criterios de exclusión:

- Madres de niños menores de 5 años que no son atendidos en el consultorio en el consultorio de crecimiento y desarrollo.
- Madres de niños menores de 5 años que no acepten participar en el estudio.
- Madres de niños menores de 5 años con trastornos mentales.

## 3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS/DESCRIPCIÓN DE INSTRUMENTOS

La técnica de la selección de datos se realizó mediante las entrevistas, la cual fue seleccionada por un muestreo sistemático, en base a los siguientes criterios:

Se entrevistó a madres con niños menores de 5 años que fueron atendidas, en las dos últimas semanas, seleccionadas en forma alternada, para la entrevista se consideró dividir el número de atenciones en este tiempo entre el número de muestra, para establecer la alternancia en la aplicación de las encuestas.

Fórmula:

Número de usuarios atendidos en enfermería para CRED	196	2
Tamaño de muestra obtenida	98	

En consecuencia, se entrevistó cada dos madres con niños menores de 5 años que acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo. A las que se solicitó el consentimiento informado, para ser entrevistados, informando los objetivos y alcances de la presente investigación, así mismo, la confidencialidad de la información.

El instrumento utilizado en la recolección de la información fue la encuesta SRVQUAL modificada consta con 22 preguntas. Un instrumento aprobado y utilizado por el MINSA bajo la resolución Ministerial N° 527-211/MINSA.

En la evaluación de la satisfacción de los usuarios de acuerdo a SERVQUAL considera el estándar esperado al 60%; así mismo señala que la encuesta se debe aplicar en un tiempo de 15 minutos. Los criterios considerados para evaluar son:

- Fiabilidad: Interrogante de 01 - 05.
- Capacidad de Respuesta: Interrogante de 06 - 09.
- Seguridad: Interrogante de 10- 13.
- Empatía: Interrogante de 14- 18.
- Aspectos Tangibles: Interrogante de 19- 22.

En el cuadro indica los resultados de la tabla de matriz donde; mayores a 60% significan satisfacción.

INDICADOR DE RESULTADOS	
<b>USUARIOS SATISFECHOS (+)</b> (P - E) P: Percepción E: expectativas	<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b> Mayor 60%
<b>USUARIOS INSATISFECHOS (-)</b> (P - E) P: Percepción E: expectativas	<b>INSATISFACCIÓN GLOBAL</b> Menor o Igual 60%

\* Indicador nivel de satisfacción es, (P-E=+)

### 3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Todos los datos recopilados en una base de Excel 2016, y el software del SERVQUAL, y el paquete estadístico Stata versión 14 para procesar la información. **(Anexo 3)**.

#### **Análisis Univariado:**

Se realizó medidas de frecuencia de la variable, y de cada dimensión aplicando la estadística descriptiva.

### 3.6. ASPÉCTOS ÉTICOS

En el cumplimiento de los aspectos éticos en el presente estudio se realizó los trámites correspondientes:

- Revisión del informe por el comité de ética de esta universidad UPeCEN –Huancayo
- Solicitud y autorización para el permiso al director del Centro de Salud de Huariaca – Pasco por parte de la universidad UPeCEN –Huancayo para aplicar el instrumento **ANEXO N°4 y N°5**.
- Constancia de aplicación del instrumento y realización de tesis en el Centro de Salud de Huariaca – Pasco **ANEXO N°6**
- Carta de Respeto de confiabilidad en la que me comprometo no revelar ninguna información confidencial teniendo en consideración que todos los datos obtenidos serán protegidos y no divulgados. **ANEXO N°7**.
- Evidencias fotográficas. **ANEXO N°8**.

## CAPÍTULO –IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 RESULTADOS

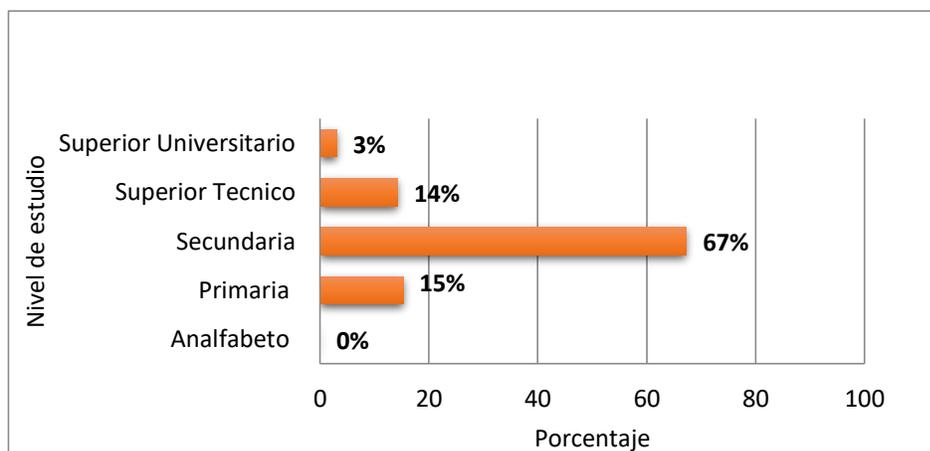
#### 4.1.2 Resultados de características generales.

Los resultados del presente estudio, fueron obtenidos a partir de la herramienta SERVQUAL que mide la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud en el MINSA.

A continuación, los resultados generales del presente estudio:

**Gráfica 1**

#### **DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL DE ESTUDIO.**

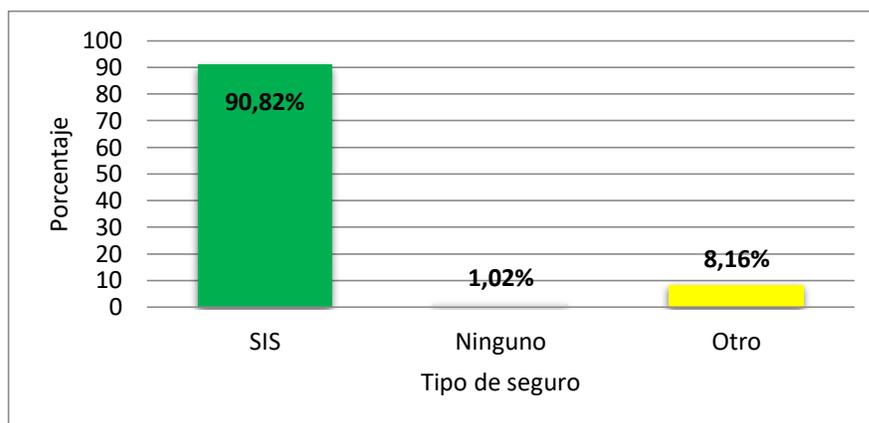


Fuente: "Encuesta SERVQUAL, aplicada en madres que asisten al consultorio crecimiento y desarrollo - Huariaca 2020"

Se observa que, de las 98 madres entrevistadas, que acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Huariaca, tienen un nivel de instrucción de secundaria que es de 67%, seguida del nivel de estudio primaria 15%, superior técnico 14% y analfabeto con el 0%.

**Gráfica 2**

**DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN TIPO DE ASEGURAMIENTO.**

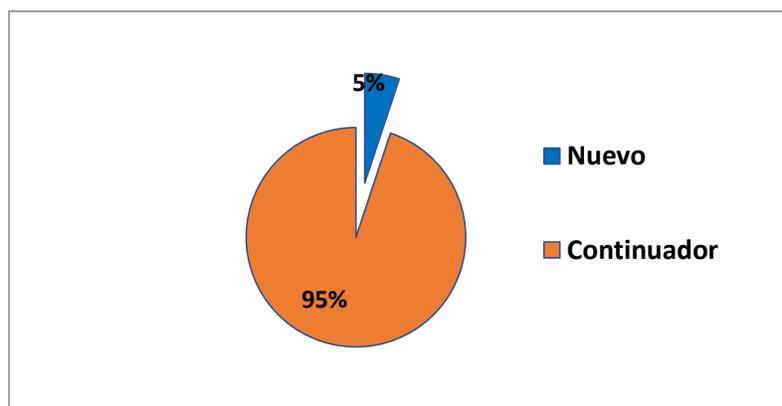


Fuente: “Encuesta SERVQUAL, aplicada en madres que asisten al consultorio crecimiento y desarrollo - Huariaca 2020”

El grafico muestra que las madres con niños menores de 5 años que acuden al consultorio de enfermería para el control de crecimiento y desarrollo; el 90.82% cuentan con el SIS, el 8.16% corresponde a asegurados a ESSALUD y la Sanidad y solo el 1.02% no cuenta con seguro.

**Gráfica 3**

**DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN TIPO DE PACIENTE.**



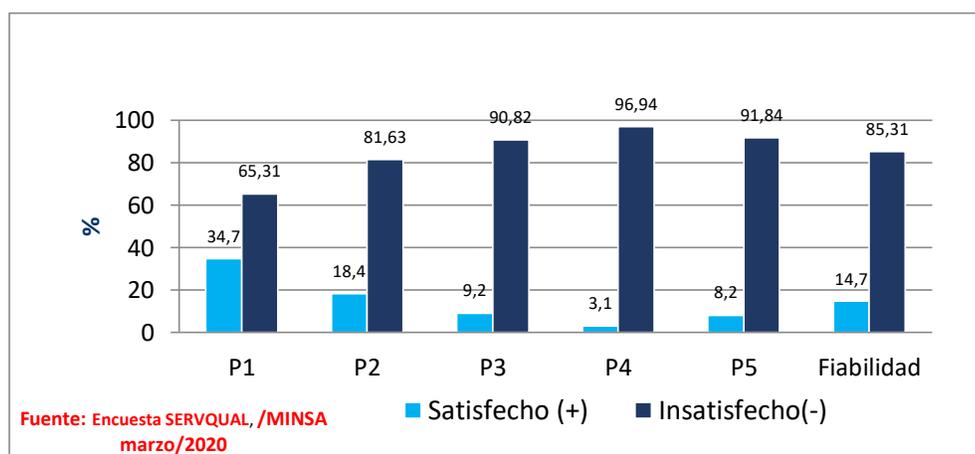
Fuente: “Encuesta SERVQUAL, aplicada en madres que asisten al consultorio crecimiento y desarrollo - Huariaca 2020”

Se observa que 95% de las madres encuestados que acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo son usuarios continuadores, el 5% son los usuarios nuevos. Considerando que Huariaca es un establecimiento corredor y el control de CRED se realiza a nivel nacional.

#### 4.1.2 Resultado por dimensiones.

**Gráfica 4**

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL CRED DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA - 2020. DIMENSIÓN FIABILIDAD.**

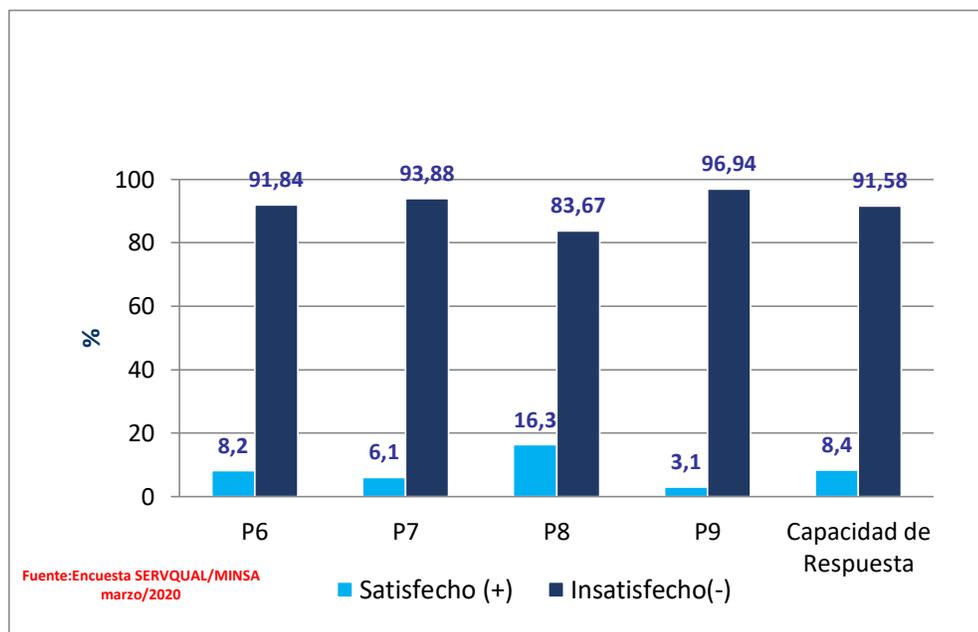


Fuente: "Encuesta SERVQUAL, aplicada en madres que asisten al consultorio crecimiento y desarrollo - Huariaca 2020"

Se observa que, en la dimensión de fiabilidad el 85.31% de las madres entrevistadas se encuentran insatisfechas, y el 14.7% satisfechas con los servicios recibidos, teniendo en cuenta que la fiabilidad es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido; por lo tanto, no se cumple con el servicio ofrecido.

### Gráfica 5

#### EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL CRED DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA - 2020. DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

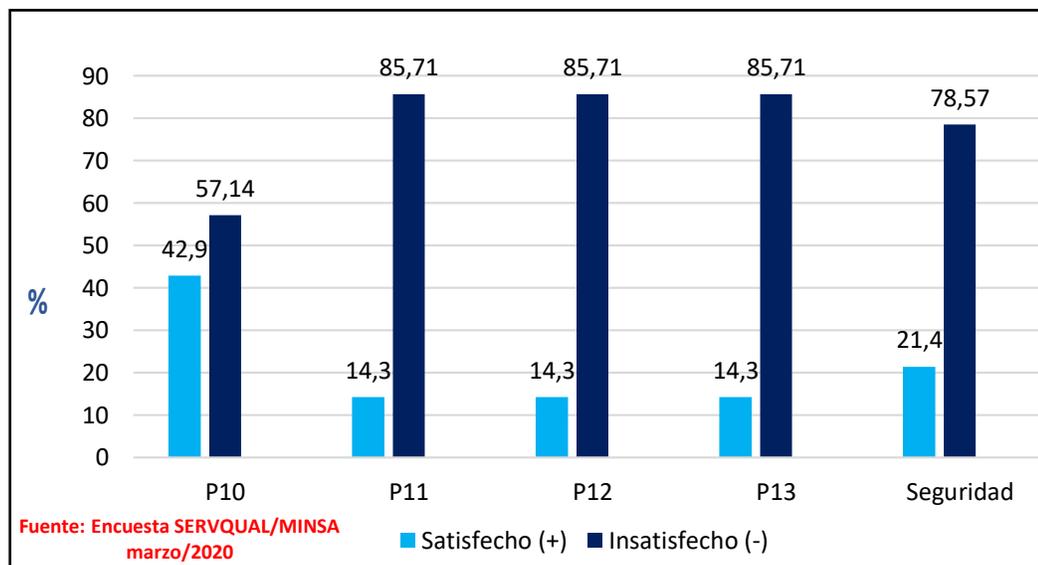


Fuente: " Encuesta SERVQUAL, aplicada en madres que asisten al consultorio crecimiento y desarrollo - Huariaca 2020"

Se observa que, en todas las preguntas las usuarias se encuentran insatisfechas, apreciándose que en general en esta dimensión el 91.58% se encuentra insatisfecho con la atención recibida en el consultorio enfermería de crecimiento y desarrollo, y un 8.4% de usuarios se encuentran satisfechos. Esta dimensión, considera la forma de cómo percibe la atención desde el inicio en el área de admisión, el tiempo de espera y privacidad del paciente.

**Gráfica 6**

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL CRED DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA - 2020. DIMENSIÓN SEGURIDAD.**

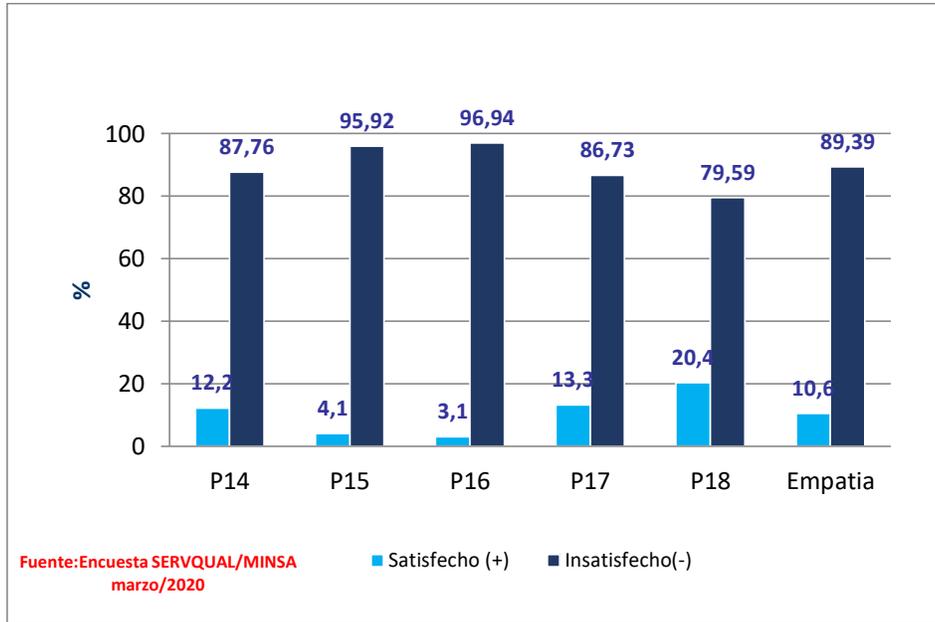


Fuente: "Encuesta SERVQUAL, aplicada en madres que asisten al consultorio crecimiento y desarrollo - Huariaca 2020"

En la dimensión seguridad, Las madres se encuentran insatisfechas con el 78.57% y el 21.4% presentan satisfacción, con la referencia de que la seguridad es presencia de confianza en el usuario al recibir la atención con todos los principios científicos.

### Gráfica 7

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL CRED DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA - 2020. DIMENSIÓN EMPATÍA

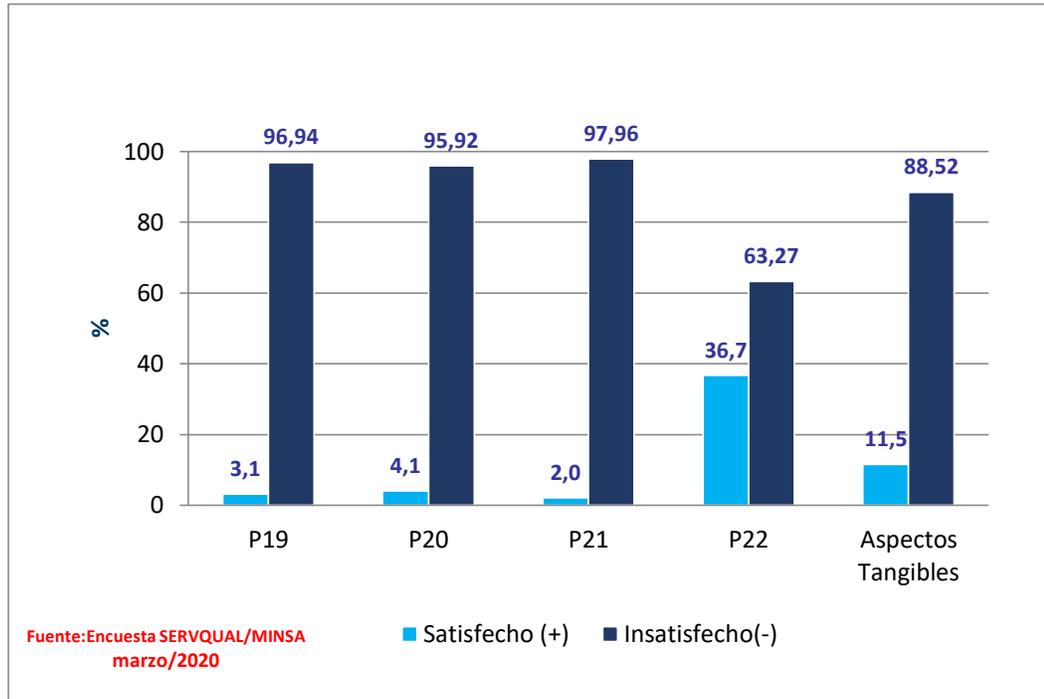


Fuente: "Encuesta SERVQUAL, aplicada en madres que asisten al consultorio crecimiento y desarrollo - Huariaca 2020"

De la dimensión empatía se encuentra un porcentaje de insatisfacción obteniendo un 89.39%. Así mismo se observa que al evaluar cada pregunta se halla un 10.6% de satisfacción, la empatía se refiere a la amabilidad, respeto y paciencia.

**Gráfica 8**

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL CRED DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA - 2020. DIMENSIÓN FIABILIDAD**

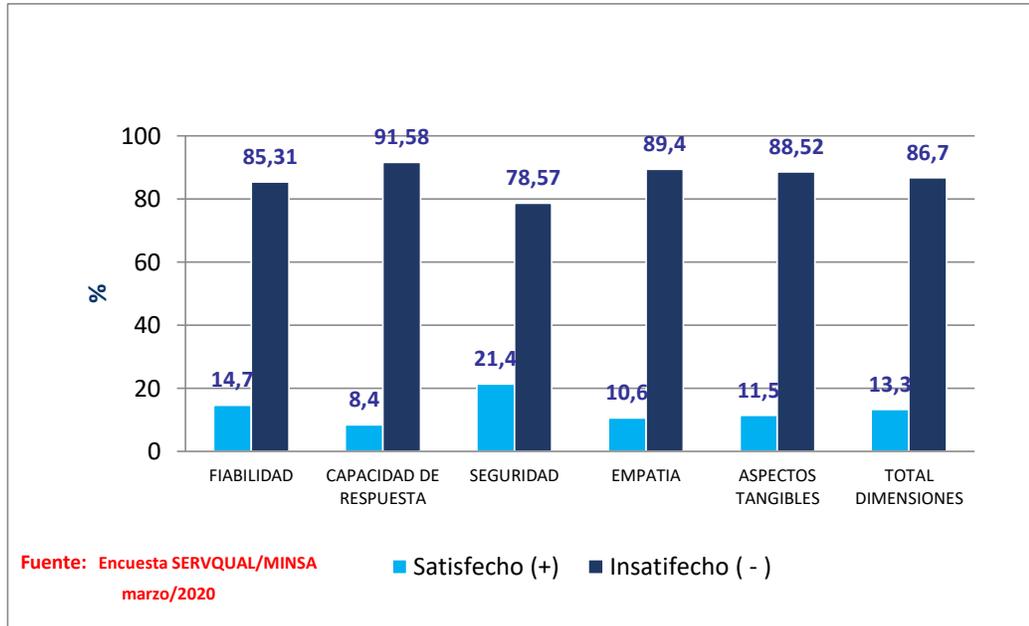


Fuente: "Encuesta SERVQUAL, aplicada en madres que asisten al consultorio crecimiento y desarrollo - Huariaca 2020"

En la dimensión de aspectos tangibles, es decir en la presentación de señalización como carteles y letreros de orientación en los servicios, los servicios higiénicos, materiales para la atención, el 88.52% se encuentra insatisfecho, y solo el 11.5% satisfechos. Por lo tanto, se considera que lo que cuenta actualmente el establecimiento en este aspecto no favorece la satisfacción del usuario.

**Gráfica 9**

**EVALUACIÓN GENERAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL CRED DEL CENTRO DE SALUD HUARIACA - 2020.**



Fuente: "Encuesta SERVQUAL, aplicada en madres que asisten al consultorio crecimiento y desarrollo - Huariaca 2020"

En el resultado general, en relación a todas las dimensiones se observa que predomina la insatisfacción en todas; observando que la mínima con el 78% en la dimensión seguridad y la máxima con el 91.58% en la dimensión capacidad de respuesta; en el resultado global se observa que las madres de niños menores de 5 años que acuden para el control de crecimiento y desarrollo se encuentran insatisfechas llegando al 86.7%, y solo el 13,3% presenta satisfacción.

**TABLA 1**

**MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE INSATISFACCIÓN DE MAYOR A MENOR,  
PARA LA MATRIZ DE MEJORA EN EL CENTRO DE SALUD HUARIACA 2020**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
		n	%	n	%
1	P01	34	34.7	64	65.31
2	P02	18	18.4	80	81.63
3	P03	9	9.2	89	90.82
4	P04	3	3.1	95	96.94
5	P05	8	8.2	90	91.84
6	P06	8	8.2	90	85.31
7	P07	6	6.1	92	91.84
8	P08	16	16.3	82	93.88
9	P09	3	3.1	95	83.67
10	P10	42	42.9	56	96.94
11	P11	14	14.3	84	91.58
12	P12	14	14.3	84	57.14
13	P13	14	14.3	84	85.71
14	P14	12	12.2	86	85.71
15	P15	4	4.1	94	85.71
16	P16	3	3.1	95	78.57
17	P17	13	13.3	85	87.76
18	P18	20	20.4	78	95.92
19	P19	3	3.1	95	96.94
20	P20	4	4.1	94	86.73
21	P21	2	2.0	96	79.59
22	P22	36	36.7	62	89.39
<b>Porcentaje Total</b>		<b>286</b>	<b>13.27</b>	<b>1870</b>	<b>86.73</b>

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

**Fuente:** “Fuente: Encuesta SERVQUAL, aplicada en madres que asisten al consultorio crecimiento y desarrollo - Huariaca 2020”

De acuerdo a los usuarios encuestados que acudieron al consultorio externo de enfermería del centro de salud Huariaca, considerando los parámetros dados por el aplicativo según Resolución Ministerial N°527-2011/ MINSA, se observa la matriz de priorización de insatisfacción de mayor a menor; que indica enfatizar en los resultados con mayor de 60%, para lograr satisfacer las expectativas de los usuarios externos y mejorar la calidad de atención del establecimiento de salud.

## 4.2 DISCUSIÓN

La satisfacción de los usuarios muestra que se cumple con la expectativa de los usuarios, y está relacionada al juicio de valor de lo que percibe el usuario al recibir la atención de salud, percepción relacionada a diferentes componentes que interactúan en el momento de recibir un servicio. <sup>(8)</sup>

En la presente investigación, el objetivo es determinar el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de enfermería para el control de CRED de niños menores de 5 años en el Centro de Salud de Huariaca–2020, los resultados demuestran que un considerable porcentaje de usuarios presentan insatisfacción (86.7%), en relación a la satisfacción que en todas las dimensiones se encuentran con porcentajes menor del 25%, en consecuencia no están de acuerdo con la calidad de atención recibida en el consultorio enfermería, específicamente en el control de crecimiento y desarrollo.

El resultado de esta investigación, es contrario al resultado de Quispe, estudio sobre el nivel de satisfacción en la calidad de atención que tuvo el resultado 48.15% de las madres presentan satisfacción media, 44.44% satisfacción completa y finalmente solo un 7.41% de insatisfacción, observando un porcentaje mínimo de insatisfacción; concluyendo que el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el puesto de salud I – 2 Amantani, es de satisfacción media.<sup>(8)</sup> De la misma manera Dolores M. demostró que la satisfacción general de las madres fue media con el 45% de satisfacción, en relación a la consejería recibida por el personal responsable del suministro de suplementos. <sup>(10)</sup>

Por otro lado, es necesario considerar que el nivel de las expectativas de la población en estudio es elevado, teniendo en cuenta la característica de la población en el nivel educativo (Ver grafica N° 1).

En relación a la dimensión de fiabilidad, los resultados revelan un alto porcentaje de insatisfacción con un 85.31% y satisfacción baja, con un 14.7%, es decir que no se cubren las expectativas de las usuarias en el servicio ofrecido. (Ver grafica N° 4).

Es así que, la satisfacción por estar relacionada con la atención de calidad, se puede concluir que, el personal de salud en el consultorio de enfermería de crecimiento y desarrollo, no cubre sus expectativas y sus necesidades de las madres que acuden al consultorio.<sup>(7)</sup> En tal sentido, se concluye que, probablemente debido a las atenciones con preferencias que se brindan en el establecimiento, como el caso de adultos mayores y gestantes, no se respeta el orden de llegada, así mismo, al no dar un adecuado informe para los trámites administrativos o reclamos, y al no contar con todos los medicamentos debido al desabastecimiento por parte de la DEMID, afecte el resultado de insatisfacción en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

En la dimensión capacidad de respuesta, en el consultorio de enfermería, específicamente en el control de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Huariaca, los resultados expresan que tan solo un 8.4% de usuarios están satisfechos, por el contrario, un 91.58% revela insatisfacción, siendo esta la dimensión con el mayor porcentaje de insatisfacción. (Ver grafica N° 5).

De acuerdo a la Organización Mundial de Salud; La calidad de atención que brinda los establecimientos de salud debe ser óptima, teniendo en cuenta los diferentes aspectos que intervienen en ella, con el objeto de lograr el impacto adecuado con mínimos riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente desde su ingreso hasta el final de la atención recibida.<sup>(21)</sup> Contrastado con el resultado del estudio, es evidente que el establecimiento no está cumpliendo con la satisfacción de necesidades de salud de la madres, probablemente, debido a la mala ejecución del presupuesto invertido en salud, la existencia de poco

personal asistencial, provocando mayor tiempo de espera, citas con fechas prolongadas por la demanda de pacientes y escasos de materiales y equipos, así mismo por las características de la infraestructura no se respeta la privacidad del paciente.

En la dimensión Seguridad, se evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud al demostrar su conocimiento, brindar privacidad, demostrar cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. <sup>(19)</sup> El resultado en el estudio es de usuarios insatisfechos el 78.57% y de usuarias satisfechas el 21.4%; es decir que la percepción que tiene el usuario en relación a las competencias del personal de enfermería, a las acciones administrativas en la atención, absolución de preguntas y el tiempo dedicado a la atención es negativa, lo cual crea un sentido de inseguridad en las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio de enfermería.

En la dimensión empatía, existe el 89.4% de insatisfacción; por otro lado, en contraste, Arenas C. <sup>(3)</sup> obtiene un 49% de satisfacción en esta dimensión, probablemente debido al modo del trato que ellos acostumbran a realizarlo en un lenguaje coloquial como: “madrecita”, “mamita”, “papito”, “ceñito”, etc., frases que las madres atendidas en el consultorio de CRED lo perciban como parte de ser empáticas con ellas.

Por otro lado, en la dimensión aspectos tangibles el 88.52% se encuentran insatisfechas, considerando un resultado negativo en la atención de salud, y un menor porcentaje de satisfacción. Resultado que coincide con el estudio de Arenas C. <sup>(3)</sup> en su investigación sobre el mismo tema, en la dimensión de aspectos tangibles, obtuvo el resultado de un 29% de satisfacción. Esta percepción negativa de las madres encuestadas sobre los pocos atractivos en los ambientes de los establecimientos de salud influye en la deserción en los controles de crecimiento y desarrollo en niños menores de 5 años.

Finalmente, citaremos los resultados de la insatisfacción de mayor a menor, En la dimensión capacidad de respuesta un 91.58%, empatía un 89.4%, aspectos tangibles un 88.52%, fiabilidad un 85.31% y seguridad un 78.57%, resultados que refleja que, la mayoría de las madres han percibido que la atención brindada no cubre las expectativas que esperaban; Acciones como: el no dar un adecuado informe para los trámites administrativos, citas prolongadas y demora en la atención sin respetando el horario programado de las citas de consultorio externo, ha provocado la insatisfacción de las usuarias. Además, el personal ha presentado deficiencias respecto al trato a las madres, ausencia de amabilidad, respeto, paciencia, e indicaciones detalladas, justificadas en un momento por las sobrecargas laborales y demanda de pacientes. En relación a los aspectos tangibles, no se observan carteles de señalización, los servicios higiénicos se encuentran sucios, además, no se cuentan con los materiales necesarios para la atención. Con respecto a la fiabilidad no se cumple el horario publicado por la demanda de usuarios, no se cuenta con todos los medicamentos, y no existe con mecanismo definido para solucionar problemas. En lo que respecta a la seguridad se encuentran satisfecho 21.4%, resultado más alto de satisfacción, por lo tanto, hay personal profesional de enfermería que inspira confianza en la atención de crecimiento y desarrollo. (Ver Grafica N°9).

En conclusión, se obtiene evidencia significativa para señalar que existe la necesidad de establecer estrategias de mejora en la calidad de atención, teniendo en cuenta un trabajo en equipo una gestión adecuada al brindar una atención en el consultorio de enfermería, al realizar el control de crecimiento y desarrollo, con estrategias que eleven la satisfacción de las madres que son atendidas en este consultorio; y así, lograr el impacto adecuado y logro de los objetivos de la estrategia de crecimiento y desarrollo.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción de madres que acuden al consultorio de enfermería para el control de CRED de sus niños menores de 5 años en el centro de salud Huariaca es de insatisfacción. Por los resultados obtenidos insatisfacción un 86.7% y satisfacción un 13.3%. Teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario está relacionado al personal involucrado en la atención de CRED; es decir, personal asistencial, administrativo y de servicio, así mismo, el equipamiento e infraestructura, se concluye que hay muchas actividades por mejorar
2. En la **dimensión fiabilidad**, el resultado es de insatisfacción, con un 85.3%, siendo la satisfacción solo el 14.7%; por lo tanto, se concluye que la capacidad para cumplir en forma adecuada con el servicio ofrecido es percibida como deficiente; en tal sentido de acuerdo a la prioridad esta dimensión se encuentra en el nivel “por mejorar”.
3. En la dimensión **capacidad de respuesta**, se observa insatisfacción con un 91.6% y solo el 8.4% de satisfacción, en esta dimensión se observa mayor insatisfacción que las otras dimensiones. Se concluye que las madres tienen una percepción negativa en todo el proceso del control de crecimiento y desarrollo, es decir en la forma de cómo percibe la atención, se concluye que esta dimensión se encuentra en un nivel “por mejorar”.
4. En la dimensión de **seguridad** la percepción de las madres de los niños menores de 5 años, sobre la actitud del personal al realizar el control de crecimiento y desarrollo, es de insatisfacción con un 78.6%, y solo el 21.4% de satisfacción. Y se encuentra en un nivel por mejorar,

concluyendo que la forma de brindar la prestación servicios, no inspira confianza en las madres.

5. En la dimensión de **empatía** la percepción de las madres es de insatisfacción con un 89.4%, y solo el 10.6% de satisfacción, Por lo tanto, no se cumple con las expectativas de las usuarias en relación a la amabilidad, paciencia y el respeto hacia ellas; esta dimensión se encuentra en un nivel “por mejorar”.
6. En la dimensión de **aspectos tangibles**, se encuentra insatisfacción con el 88.5% y satisfacción con un 11.5%, el resultado refiere que no se cuenta la señalización respectiva, en los servicios los usuarios externos, servicios higiénicos en pésimas condiciones, consultorio de enfermería no cuenta con materiales completos; por lo tanto, esta dimensión se encuentra en un nivel “por mejorar”.

## 5.2. RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo concluido se recomienda lo siguiente: Establecer planes estratégicos de mejora continua, teniendo en cuenta los resultados del presente estudio.

1. En la dimensión de fiabilidad, organizar citas anticipadas, horarios bien definidos para el servicio de enfermería, Atención ordenada de acuerdo al orden de llegada, informe adecuado para los trámites administrativos o reclamos, requerimiento oportuno de medicamentos a la DEMID e informarle los insumos que cuentan el establecimiento.
2. En la capacidad de respuesta, se recomienda fomentar en el personal la implementación de acciones que involucra esta dimensión como: atención oportuna y de calidad con menos de tiempo de espera.
3. En la dimensión seguridad, se recomienda concientizar al personal de enfermería para establecer estrategias que mejoren la

comunicación con las madres que son atendidas en el consultorio, considerando el análisis de los resultados del presente estudio, para favorecer en la confianza del usuario. De igual modo, establecer programas de capacitaciones continuas en el personal de enfermería.

4. En la Dimensión empatía, establecer estrategias para sensibilizar al profesional de enfermería sobre la necesidad de una atención humanizada con la practica adecuada de la ética profesional, para favorecer la satisfacción del usuario en este aspecto.
5. En la dimensión aspectos tangibles, establecer actividades de gestión para implementar el consultorio de crecimiento y desarrollo de acuerdo a la categoría; esta dimensión involucra aspectos de infraestructura y limpieza, por lo tanto, es de vital importancia el trabajo en equipo.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Lázaro J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Rev. Med. Electrón [revista en Internet]. 2018. [citado 30 noviembre del 2019]; 40(4); 35. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S168418242018000400008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S168418242018000400008)
2. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud Para Control de Crecimiento y Desarrollo de niñas y niños menores de 5 años N°137-MINSA/2017/DGIESP. Resolución Ministerial N°537 MINSA. [Internet]. Lima: Secretaría general de MINSA; 2017. [citado 21 Noviembre 2019]. Disponible en: <http://www.redsaludcce.gop.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>.
3. La Torre A, Oyola A, Quispe M. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Rev. Gerenc. Polít. Salud [revista en Internet]. 2018 junio. [citado 3 dic 19]; 17(34); 1. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n34/1657-7027-rgps-17-34-00059.pdf>
4. Arenas C, Romero D. Satisfacción de Usuarios Externos Sobre Calidad de Servicio del Personal de Enfermería del Centro de Salud de Chilca, Huancayo. [Tesis pre grado]. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2017.
5. Avelino L. Análisis Situacional de Distrito de Huariaca ASIS. [Internet]. Pasco: Comunicaciones DIRESA; 2016. [citado 04 Diciembre 2019]. Disponible en: [www.diresa.gop.pe](http://www.diresa.gop.pe)
6. Hernández V, Rojas R, Prado F, Bendezú Q. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública [revista en Internet]. 2019. [citado 25 de enero 2020]; 36(4):620-8. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
7. Velasquez Villacorta C. Calidad de Atención y Satisfacción del usuario externo, Servicio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Palmira [Tesis Maestría]. Huaraz; Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2018.
8. Quispe Contrado M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto de Salud I – 2 amantani [Tesis grado de título]. Puno; Universidad Nacional del Antiplano; 2018.

9. Hidalgo Cucho, D. Satisfacción del Usuario Externo y la Calidad de Atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Subtanjalla [Tesis de Maestría] ICA; Universidad Cesar Vallejo; 2018.
10. Dolores M, Domínguez L, Espinoza B. Satisfacción materna de la consejería en suplementación infantil con hierro realizada por el personal de salud. Rev. An. Fac. med. [revista de Internet]. 2018.[citado 26 de enero 2020]; 79(1): 29-34 Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102555832018000100006&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102555832018000100006&script=sci_abstract)
11. Solís A, Amelia N. Nivel de satisfacción del familiar sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera al niño en consultorios de pediatría del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé. [Scholar.google.com] Lima: Universidad Nacional mayor de San Marcos; [2018;acceso 28 de enero 2020] Disponible en:  
[https://scholar.google.com/citations?user=FpT1GjIAAAAJ&hl=es#d=gs\\_md\\_cita&u=%2Fcitations%3Fview\\_op%3Dview\\_citation%26hl%3Des%26user%3DFpT1GjIAAAAJ%26citation\\_for\\_view%3DFpT1GjIAAAAJ%3AufVoPGSRksC%26tzom%3D300](https://scholar.google.com/citations?user=FpT1GjIAAAAJ&hl=es#d=gs_md_cita&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Des%26user%3DFpT1GjIAAAAJ%26citation_for_view%3DFpT1GjIAAAAJ%3AufVoPGSRksC%26tzom%3D300)
12. Paternina G, Aldana Á, Mendoza Satisfacción De Padres De Niños Y Niñas Que Asisten Al Programa De Crecimiento Y Desarrollo En Una Ips De Sincelejo. Revisalud Unisucre. [revista en Internet]. 2017.[citado 28 de enero 2020]; 3(1); 20-30 Disponible en:  
<https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574>
13. González D, Romero G. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. [revista en Internet].2017. [citado 27 Enero 2020]; 25(3);173-80. Disponible en:  
[http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/articula/view/126/409](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/articula/view/126/409)
14. Fernández M, Sangopanta G, Espinosa L, Guadalupe S, Quishpe G. Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería en pediatría. Rev. Dialnet [revista en Internet].2016.[citado 26 de enero 2020]; 1(2); 86-92 Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6194290>
15. Felipe IV. Real Academia Española: [Diccionario en internet] edición Tricentenario: satisfacción;2019[28/01/2020]Disponible en:  
<https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n?m=form>
16. Aragón A. Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, [Tesis de Pre Grado]. Juliaca; Universidad Peruana Unión; 2015.
17. Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Psicología- Científica [Internet]. Bogotá: 2002 [citado 01

- enero 20]. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html>
18. Ortiz P. 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. [Tesis pre grado]. Lima; Universidad Ricardo Palma; 2014.
  19. Ministerio de Salud del Perú “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”.RM527-2011/MINSA. Lima; 2011.
  20. PAMER D. Sistema Nacional de Salud "El concepto de calidad y su aplicación en Medicina", publicado por Revista Médica de Chile. 2016; 20(7).
  21. Organización Mundial de Salud. calidad de la asistencia sanitaria: Lima: MINSA;2016
  22. Abadís D. CONEXION ENSAN [Internet]. Publicado el 11 de Mayo 2016[Citado 28 de diciembre del 2019] Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
  23. Edwards C, Staniszewska S. Accessing the user’s perspective. Health Soc Care Community 2000; 8: 417-24.10.
  24. II Conferencia Nacional de Salud; Comisión de programa de calidad y satisfacción del usuario en el contexto de la reforma y modernización. Calidad y satisfacción del usuario en el contexto de la reforma y modernización de la gestión. Lima: Perú; 2006.
  25. Johanna H, Powell T, Balabanova D, Boletín de OMS ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE SALUD recuperación de artículos vo I95 n°5; [Internet].2017 [citado 23 Diciembre 19];Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/> Johanna Hanefeld, Timothy Powell-Jackson & Dina Balabanova.
  26. Resolución Ministerial No 768-2001.SA/DM “Sistema de Gestión de la Calidad”20 de diciembre. Lima; 2001.
  27. Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002 -2012[Internet]. Lima 2012; [citado 06 enero 20]: Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf>
  28. Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA. “Plan Nacional Concertado de Salud”. 20 de julio. Lima; 2017.
  29. Ministerio de Salud del Perú, proyecto de innovaciones en salud. Reporte técnico final del equipo de asistencia técnica. Lima;2002
  30. Ministerio de Salud del Perú. Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención en el Marco del Aseguramiento Universal y Descentralización en Salud con énfasis en la atención Primaria de Salud Renovada. Lima; 2010.

# ANEXOS

### ANEXO N<sup>o</sup>. 1

CÁLCULO DE MUESTRA		
Tamaño de muestra	N	98
Proporción de pacientes que esperan que estén insatisfecho	P	0.5
Proporción de pacientes que estén satisfechos	Q	0.5
Error de Estándar	E	0.1
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1.96
Población de atendidos en el servicio de consulta externa	N	550
		n   82

## ANEXO N°2

N° Encuesta: \_\_\_\_\_

### ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

Nombre del Encuestador: \_\_\_\_\_

Establecimiento de Salud: \_\_\_\_\_

Fecha:  Hora inicio:  Hora final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la Consulta Externa del Establecimiento de Salud que le brindaron la atención

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

#### DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	Usuario (a).....	1	
	Acompañante.....	2	
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
3. Sexo	Masculino.....	1	
	Femenino.....	2	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria.....	2	
	Secundaria.....	3	
	Superior Técnico.....	4	
	Superior Universitario	5	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS.....	1	
	Ninguno.....	2	
	Otro.....	3	
6. Tipo de usuario	Nuevo.....	1	
	Continuador.....	2	
7. Consultorio /área donde fue atendido:	_____		
8. Personal que realizó la atención:	Médico ( )	Obstetra ( )	Enfermera ( )
	Psicólogo ( )	Odontólogo ( )	Otros :.....

### EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Qué los pacientes que acuden al EESS, sean atendidos sin diferencia alguna, mejor dicho, sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma						
2	E	Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada						
3	E	Qué la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS						
4	E	Qué el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes						
5	E	Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico						
6	E	Qué la atención en el área de caja/farmacia sea rápida						
7	E	Qué la atención en el área de admisión sea rápida						
8	E	Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto						
9	E	Qué el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios						
10	E	Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad						
11	E	Qué el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso						
12	E	Qué el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud						
13	E	Qué el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza						
14	E	Qué el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
15	E	Qué el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
16	E	Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia						
17	E	Qué usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención						
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud						
19	E	Qué los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes						
20	E	Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes						
21	E	Qué el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes						
22	E	Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención						

**PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna, mejor dicho, sin importar su color de piel, edad, nivel de estudio, sexo e idioma?							
2	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

### ANEXO N°3 Formato de procesador Excel

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO												EXPECTATIVAS										PERCEPCIONES										Hora Final																							
N° de Encuesta	Fecha de la Aplicación de la Encuesta	Hora Inicio	Condición del Encuestado Unesco(1) Acompañante (2)	Edad en años	Sexo M(1) F(2)	Nivel de Estudio Analfabeta (1), Primaria (2), Secundaria(3), Superior Técnico(4), Superior Universitario (5)	¿Tipo de seguro por el cual se atiende? SIS (1) Miqnes (2) Otro (3)	Tipo de paciente Nuevo (1), Continuo(2)	Especialidad donde fue atendido	Personal que realizó la atención: Médico (1) Enfermera (2) Obstetra (3) Psicóloga (4) Odontólogo (5)	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Hora Final
											1	09-03-20	8:05	2	26	2	3	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	4	7	6	4	7	5	7	5	
2	09-03-20	8:25	2	32	2	3	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	5	6	6	5	6	5	6	5	7	7	7	7	5	5	6	6	3	5	2	6	8:40		
3	09-03-20	8:45	2	29	2	4	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	6	5	6	6	5	6	6	4	6	5	4	4	6	6	3	4	1	5	9:00			
4	09-03-20	9:20	2	32	2	3	1	2	enfermería	3	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	4	6	5	5	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	4	1	5	9:20			
5	09-03-20	9:30	2	29	2	3	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	4	1	5	9:46			
6	09-03-20	10:05	2	20	2	4	1	2	enfermería	3	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	6	5	5	7	4	7	7	6	6	5	7	7	5	5	1	5	10:20				
7	09-03-20	10:21	2	36	2	3	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	3	5	4	3	1	3	5	2	7	7	7	7	3	3	7	7	7	4	7	10:37				
8	10-03-20	8:30	2	34	2	2	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	2	6	3	3	2	4	7	3	7	4	5	5	6	5	5	4	4	4	1	7	8:47					
9	10-03-20	8:50	2	26	2	3	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	1	5	9:06			
10	10-03-20	9:08	2	21	2	3	1	2	enfermería	3	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	4	4	2	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	3	4	1	5	9:24				
11	10-03-20	9:25	2	27	2	5	1	2	enfermería	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	4	6	3	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	9:45			
12	10-03-20	9:50	2	37	2	4	1	2	enfermería	3	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	3	5	4	6	5	3	6	4	6	6	6	6	6	5	3	5	5	5	3	2	6	10:06		
13	10-03-20	10:10	2	30	2	3	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	6	6	6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	10:26			
14	10-03-20	10:30	2	24	2	4	1	2	enfermería	3	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	2	3	1	5	10:45		
15	11-03-20	8:40	2	26	2	3	1	2	enfermería	3	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	5	2	3	3	3	2	5	5	6	5	6	5	3	6	3	2	2	1	6	8:55				
16	11-03-20	9:10	2	23	2	3	1	2	enfermería	3	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	4	6	2	1	2	6	6	6	6	6	6	6	5	4	5	5	4	5	3	6	9:25				
17	11-03-20	9:40	2	20	2	3	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	7	9:55				
18	11-03-20	10:00	2	26	2	4	1	2	enfermería	3	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	4	6	3	7	2	2	5	3	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	3	6	5	9	10:16		
19	11-03-20	10:20	2	33	2	3	1	2	enfermería	3	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	6	3	3	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	3	6	2	3	10:25	
20	11-03-20	10:30	2	39	2	2	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	5	4	6	5	6	7	7	6	6	6	6	4	5	5	3	6	6	7	10:46			
21	11-03-20	10:55	2	39	2	3	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	4	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	4	6	6	3	5	4	5	11:12		
22	12-03-20	8:35	2	40	2	2	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	4	3	5	7	6	5	6	6	5	3	5	5	3	5	5	5	5	7	8:50					
23	12-03-20	9:00	2	42	2	3	1	2	enfermería	3	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	5	6	4	4	6	6	7	6	6	5	5	5	5	4	6	6	3	4	2	7	9:15				
24	12-03-20	9:20	2	21	2	4	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	5	6	5	7	5	7	6	6	7	7	6	6	7	7	3	5	2	6	9:35					
25	12-03-20	9:45	2	22	2	3	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	6	6	4	7	5	7	6	6	6	6	5	5	6	5	3	4	2	6	10:05				
26	12-03-20	10:20	2	36	2	3	1	2	enfermería	3	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	5	6	4	5	6	7	6	6	6	6	5	6	7	4	4	2	6	10:35						

Ir al Menú Principal

ANEXO Nº4



"Año de la Universalización de la Salud"

Huancayo, 09 de Marzo del 2020

OFICIO Nº 013-PCS-EPE-UPeCEN-2020

SEÑOR (A):

DIRECTOR DE LA MICRORED DE SALUD HUARIACA

ATENCIÓN

Presente -

ASUNTO: REALIZACIÓN DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE INVESTIGACION DE LA TESIS "SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE ENFERMERIA PARA EL CONTROL DE CRED EN LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, HUARIACA 2020"

De mi mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente a nombre de la Universidad Peruana del Centro UPeCEN y, por medio del presente solicito a su digno despacho autorización para aplicación de encuestas del trabajo de investigación en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Huariaca de la Tesis titulada "SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE ENFERMERIA PARA EL CONTROL DE CRED EN LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, HUARIACA 2020", Realizada por el estudiante Artaaga Robles Mysela Susy.

Sin otro particular me despido de usted no sin antes agradecer la atención al presente.

Atentamente

EMILIA UNTIVEROS PEÑALOZA  
RECTORA (I) UPeCEN

MESA DE PARTES
DIRESA
MICRO-RED HUARIACA
HORA: 10:30 am
FECHA: 09/03/20
FOLIO: 01

*[Handwritten signature]*

# AXEXO N°5



**ANEXO N° 6**



## ANEXO N° 7

### ANEXO N°5

#### CARTA DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, **Arteaga Robles Mysela Susy**, Bachiller de la carrera Profesional de Enfermería de la Universidad Peruana Del Centro - UPeCEN, me comprometo a la confidencialidad y la no divulgación de la información que obtendré de las encuestas para realizar mi trabajo de investigación sobre **SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL DE CRED EN LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, HUARIACA - PASCO 2020**, así mismo me comprometo a no utilizar dicha información en otros tipos de estudios.

Si en algún momento no cumplo mi compromiso acepto las penalidades correspondientes.

Huariaca, 30 de marzo del 2020



---

**Arteaga Robles Mysela Susy**

**ANEXO N° 8**



