



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADORES SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN EN LA ESTRATEGIA DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD SURQUILLO”**

**INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA**

Presentado por

Bachiller: AIRA FLORES, RUTH YAQUELINE

Bachiller: CAYCHO ORDOÑEZ, ELIZABETH ROCIO

LIMA – PERÚ

2015

RESUMEN

El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los cuidadores sobre la calidad de atención en la estrategia de control de crecimiento y desarrollo (CRED) en el Centro de Salud Surquillo, 2015. El tipo de estudio fue descriptivo, observacional, transversal y prospectivo. Materiales y Métodos: para la recolección de datos se utilizó 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. La muestra estuvo conformada por 84 cuidadores del Centro de Salud Surquillo en la Estrategia CRED. Procesamiento de datos: Se utilizó el software de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo. El análisis de los datos esta expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad. Resultados: de los 84 cuidadores encuestados del Centro de Salud Surquillo en la Estrategia de CRED se determinó que el 67.3% de los cuidadores encuestados estaban insatisfechos con la calidad de atención brindada en dicho centro y un 32.7% indicaba encontrarse satisfecho. Los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas fueron: la mayor satisfacción se encontró en la dimensión de seguridad con 51.2%, pero se encontraron insatisfechos en la dimensión de fiabilidad el 72.86%, capacidad de respuesta el 76.19%, Empatía el 69.5% y Aspectos tangibles el 67.26%. Conclusiones: Según los resultados obtenidos podemos concluir que existe insatisfacción en cuanto a la calidad de atención en la estrategia de CRED, según la percepción de los cuidadores.

Palabras clave: Satisfacción, Cuidadores, Calidad.