



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE
SALUD DE MAGDALENA 2020**

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

PRESENTADA POR:

Bach. FALCÓN JOAQUÍN JUDITH

ASESORA:

Mg. UTURUNCO VERA, MILAGROS LIZBETH

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

La presente investigación se lo dedico principalmente a Dios, por ser mi guía y darme las fuerzas para terminar satisfactoriamente esta etapa de mi carrera, así obtener uno de los objetivos más anhelados de mi vida.

A mis padres Dionicio Falcón y Teodora Joaquín por respaldarme siempre con sus oraciones y su apoyo moral.

A mis segundos padres Víctor Herencia y Carmen Ramos por su apoyo incondicional y fomentar en mi el deseo de superación y triunfo en la vida.

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi asesora Mg. Milagros Lizbeth, por su gran ayuda y colaboración en cada momento de consulta y soporte en este trabajo de investigación.

Gracias a mi alma mater UPNW y a todos los docentes por compartir el conocimiento y experiencias durante mi formación profesional.

Gracias a mama Esco, a la Familia Ramos Peralta, Herencia Torres, León Gómez y a mi gran amigo hermano Gabriel, a mis amigas Pamela, Flor, Paty, Dianely. A mis tíos, primos (as) y toda mi familia. lo único que acierto a decir es gracias por todo el apoyo brindado en el transcurso de mi vida, por la ayuda recibida ya que ha hecho mas ligero mi camino, por las palabras de aliento en los momentos más difíciles, por la vida misma y ahora que hago realidad uno de mis más grandes sueños.

ASESORA DE TESIS

Mg. UTURUNCO VERA, MILAGROS LIZBETH

JURADOS

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL.....	vi
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y METODOS	7
III.RESULTADOS.....	12
IV.DISCUSION.....	14
V.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	16
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	18
ANEXOS.....	22

INDICE DE TABLAS

FIGURA N°1: Percepción de la satisfacción del usuario del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de magdalena periodo 2020.....	12
FIGURA N°2: Dimensiones de percepción de la satisfacción del usuario del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de magdalena periodo 2020.....	13

INDICE DE ANEXOS

ANEXO A. Operacionalización de la variable o variables.....	23
ANEXO B. Instrumentos de recolección de datos	24
ANEXO C. consentimiento informado	27
ANEXO D. Datos generales de percepción en la satisfacción del usuario en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de magdalena periodo 2020.	28
ANEXO E. carta de aprobación para trabajo de investigación.....	30

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción de la satisfacción del usuario del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Magdalena 2020. **Materiales y métodos:** este estudio es de enfoque cuantitativo, de corte transversal, de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 390 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta. El instrumento que se utilizó fue satisfacción del usuario (percepción) del modelo SERVQUAL que contiene 22 ítems, escala Likert del 1 al 7. **Resultados:** se encontró que el 49.4% de usuarios del Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena-2020 tienen un nivel bajo de la percepción en la satisfacción, seguido del 27.3% que evidencia nivel medio de la percepción en la satisfacción y solo el 23.4% percibe un nivel alto en la satisfacción del usuario. **Conclusión:** Se determinó que los usuarios evidencian un nivel bajo de la percepción de la satisfacción en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena - 2020.

Palabras claves: “satisfacción del paciente”, “percepción del usuario”, “crecimiento y desarrollo”.

ABSTRACT

Objective: To determine the perception of user satisfaction of the growth and development service of the Magdalena Health Center 2020. **Materials and methods:** this study is quantitative, cross-cutting, non-experimental design. The population consisted of 390 users. The technique used was the survey. The instrument used was user satisfaction (perception) of the SERVQUAL model containing 22 items, Likert scale from 1 to 7. **Results:** 49.4% of users of the Magdalena-2020 Health Center Growth and Development Service were found to have a low level of perception in satisfaction, followed by 27.3% who show average level of perception in satisfaction and only the 23.4% perceives a high level of user satisfaction. **Conclusion:** It was determined that users demonstrate a low level of perception of satisfaction in the Growth and Development Service of the Magdalena Health Center - 2020.

Keywords: patient satisfaction, user perception, growth and development.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios constituye un instrumento para evaluar la calidad de los servicios que se brinda en la atención de salud a los usuarios (1).

En la actualidad las instituciones públicas que brindan servicios de salud, tienen cierta limitación en cuanto a varios aspectos como, recursos económicos, de logística, y personal profesional, lo cual dificulta alcanzar con las expectativas del usuario, y por ello es necesario la implementación de sistemas de gestión de calidad (1).

La percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los elementos con mayor episodio sobre la toma de decisiones al momento de elegir establecimientos prestadores de servicios de salud. Pues se ha convertido en los últimos períodos en un técnico de valoración de la calidad (2). La satisfacción facilita una evaluación sobre el enfoque que poseen los pacientes acerca de un servicio de salud, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede llevar a situaciones en las que, si un servicio de salud es visto por los usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para la institución una mala calidad de la prestación de este. Por lo que el enfoque del usuario es esencial para el triunfo o frustración en la prestación de servicios de salud (3). Desde la aparición de los pacientes, la atención que se les brinda debe señalar de las siguientes perspectivas de satisfacción: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, humanización y aspectos tangibles, los cuales son los elementos físicos que el paciente percibe de las instituciones de salud a su vez esto demuestra una de las características de los servicios señalada por varios autores y es la de su multidimensional (4).

La atención de salud en enfermería busca cada vez más en mejorar y en satisfacer las necesidades de los usuarios, por ello las asociaciones de enfermeras en el mundo, investigan temas relacionados con la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios, por ejem: la American Association of Critical-care Nurses (AACN)

publicó este tema como primer prioridad: “trabajo efectivo y adecuado de la tecnología para lograr la evaluación, el procedimiento y los resultados efectivos del paciente”. La American Organization of Nurse Executives (AONE) estableció como prioridad la investigación para el año 2000: 1) estudios sobre el profesional de salud, 2) protección del cuidado del usuario y 3) tecnología. La Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) es una agencia que invierte en la investigación del cuidado de salud y el propósito es de mejorar la calidad de atención en las instituciones de salud, adecuación y seguridad de los servicios de salud, que origina las mejoras de la práctica clínica, organización, financiación y prestación de los servicios de salud (5).

La satisfacción del usuario implica una práctica racional o cognitiva, procedente de la comparación entre las perspectivas y el comportamiento del servicio; está sometida a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades del ser humano y a la propia institución sanitaria (6). Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintos usuarios y para la misma persona en diferentes momentos. Según Donabedian, la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente fundamental de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo (7).

El estado peruano como política de salud, establece el sistema de gestión de la calidad y considera, como una exigencia que todo establecimiento de salud que presta servicios, cuente con un área responsable de ver la calidad. El Centro de salud de Magdalena, cuya actividad principal es brindar servicio de salud, a través del servicio de crecimiento y desarrollo a usuarios con diversos estratos económicos los cuales acuden a realizar el control de crecimiento y desarrollo de sus pequeños hijos que el estado peruano provee, debido a la alta afluencia de usuarios es común observar la demora en la atención, las citas largas y las colas largas para la atención así los usuarios manifiestan su insatisfacción de la atención brindada por parte del personal de la institución hacia el usuario.

Por lo que es necesario realizar el presente trabajo de investigación con el fin de determinar la percepción de la satisfacción del usuario en el servicio de Crecimiento y Desarrollo, del Centro de Salud de Magdalena el cual contribuirá a la mejora continua.

La satisfacción del usuario es el estado de opinión, respecto a un servicio, que sigue a un juicio de calidad y que deriva de él, dado que se supone que: La satisfacción es igual al factor de calidad, la relación entre las dos variables es de la misma naturaleza que: Simplemente la satisfacción es positiva cuando la calidad percibida es positiva. La satisfacción es neutra cuando la calidad es cero. – La satisfacción crece (o disminuye) a medida que crece (o disminuye) la calidad (8).

La palabra satisfacción es la respuesta del usuario a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativa y el resultado final percibido en el servicio tras su atención (9).

La percepción del usuario: se entiende a partir de sus expectativas, la satisfacción de sus necesidades y los resultados alcanzados del proceso de atención, manifestando el resultado de satisfacción en la atención y la calidad de los servicios acogidos. Determinar la percepción del usuario, permite al centro de salud conseguir un conjunto de conceptos y actitudes en relación a la atención brindada, situando áreas de oportunidad y la formulación de objetivos para la mejoría continuo, y así reduciendo las deficiencias que colocan en riesgo la satisfacción de los paciente o usuarios (10).

Dimensiones de la satisfacción del usuario: Se registra las cinco dimensiones respectivas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad de un servicio.

La calidad de servicio puede ser determinada según el modelo SERVQUAL de la siguiente manera (11):

- **Fiabilidad:** es la destreza para ejecutar el servicio del manera minucioso y fiable.

- **Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad para ayudar a los beneficiarios y prestar un rápido asistencia.
- **Seguridad:** ciencias y atención mostrados por los usuarios y sus destrezas para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** atención individualizada que concede la ordenación de sus Usuarios.
- **Elementos tangibles:** apariencia de las instalaciones físicas, dispositivos, propio y materiales de comunicación (11).

Ysabel Ticona Tuanama. “Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños/As Menores de 5 Años sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del C.S Pimentel” Octubre - Marzo 2016. Lambayeque. 2016 determina que la calidad de los servicios de Enfermería es considerada como satisfecho por las usuarias en el centro de salud en el periodo de estudio (12).

Milián Huertas, Karen. “Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el centro de salud” “las brisas” – Chiclayo 2017. Encontró que el nivel de satisfacción las dimensiones que no alcanzaron un nivel satisfactorio fueron: Seguridad y Empatía mientras las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles si alcanzaron un nivel satisfactorio. en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” (13).

Palacios Limas, Karen, Z. “Percepción de la calidad de atención por los usuarios de la estrategia de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Concepción 2018” En su estudio concluye: Que la percepción de la calidad de atención es de nivel medio, como relatan los usuarios de la estrategia de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Concepción, las dimensiones que mostraron un nivel bajo fueron. fiabilidad, seguridad y empatía; la dimensión capacidad de respuesta presentó un nivel medio y los elementos tangibles propuestos no estuvieron adecuados (14).

Méndez Turcios Daisy, M. en su estudio: “Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería del establecimiento de salud DR. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, febrero 2018”. Concluyó que la percepción del usuario se atañe directo con el Trato Digno que recibe, se percibirá mayormente satisfecho con el servicio, siempre y cuando el personal le ofrezca cuidados de calidad con respeto a la dignidad humana y los derechos generales de los pacientes (15).

Gallardo Ferrada, A y Reynaldos Grandón, K. en su estudio titulado “Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería “Universidad Andrés Bello. En Chile, hallaron que la calidad de servicio es percibida de distintas formas. Existen múltiples elementos que determinan la percepción de calidad de servicio uno de ellos es el estado de salud de los usuarios (16).

Sailema Ortiz S. en su estudio: realizado en Ecuador, “Intervenciones que cumplen las enfermeras/os en el manejo del recién nacido y el grado de satisfacción de las madres en alojamiento conjunto, en el servicio de maternidad del Hospital Provincial General de Latacunga”; encontraron que la intervención que cumplen las enfermeras/os es calificada como humana en un 70 %, excelente 22 % y regular 8 % (17).

Watson, autora de la "Teoría del Cuidado Humano", sostiene que, ante la posible deshumanización de la atención en salud por cambios de estructura, nuevos modelos y tecnologías, es necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, por parte de los profesionales de Enfermería (19).

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la percepción de la satisfacción del usuario en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo, del Centro de Salud de Magdalena, periodo 2020.

Se Determinarán los aspectos donde haya insatisfacción del usuario, con el fin de proponer acciones de mejora en la satisfacción del usuario.

Así mismo los objetivos específicos fueron:

Determinar la percepción de la satisfacción del usuario según la dimensión de fiabilidad del usuario en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena periodo 2020.

Determinar la percepción de la satisfacción del usuario según la dimensión Capacidad de respuesta del usuario en la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena periodo 2020.

Determinar la percepción de la satisfacción del usuario según la dimensión de Seguridad del usuario del servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena periodo 2020.

Determinar la percepción de la satisfacción del usuario según su dimensión Empatía del usuario en la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena periodo 2020.

Determinar la percepción de la satisfacción del usuario según la dimensión de elementos tangibles del usuario en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena periodo 2020.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio es de enfoque cuantitativo, donde se determinaron 5 dimensiones de percepción de la satisfacción del usuario y los resultados fueron en base a la medición numérica, es de corte trasversal donde se realizó la encuesta en un solo momento y en un tiempo determinado.

El diseño no es experimental, puesto que no se manipulo la variable de estudio.

Es descriptivo porque es un estudio narrativo que pretendió analizar la percepción de la satisfacción del usuario del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de salud de Magdalena (18).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

La población estuvo constituida por 390 usuarios atendidos mensualmente en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de salud de Magdalena. Para determinar la muestra se utilizó la fórmula de cálculo de muestra para una población finita según fórmula de cálculo de muestra para una población finita corresponde una muestra de 77 usuarios que se encuestaron

Según la guía técnica para evaluación de la percepción de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo 2011, refiere que “El tamaño de la muestra para la consulta externa y emergencia se determinara utilizando la fórmula del cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 10% (0.1) para establecimientos de Salud” (19).

En el criterio de Inclusión se consideró a Usuarios (madres o apoderados del menor de 5 años atendido en CRED) Mayores de 18 años de edad a más, usuarios que desearon participar en forma voluntaria en la investigación.

En el criterio de exclusión, se consideró: usuarios (madres o apoderados del menor de 5 años atendido en CRED) menores de 18 años de edad, Usuarios que no desean participar en el estudio.

Muestreo: El muestreo fue no probabilístico, esto implica que se encuestó a los usuarios hasta alcanzar el número de la muestra por saturación (18).

El principio del punto de saturación permite definir el tamaño de la muestra, el número de unidades elegidas dentro de ciertas condiciones metodológicas, y cuyos resultados representan al colectivo-objeto de estudio (18).

2.3 VARIABLE(S) DE ESTUDIO

El presente estudio presenta una variable principal que es la percepción de la Satisfacción del usuario. Según su naturaleza, es cualitativa y su escala de medición es ordinal.

2.3.1 Definición conceptual de variable principal Percepción en la satisfacción del usuario.

La Percepción de la Satisfacción del usuario es uno de los aspectos a valorar ya que le faculta al centro de salud adquirir un conjunto de conceptos y actitudes en relación a la atención brindada, situando áreas de oportunidad y la creación de estrategias para la mejora continua, menguando las deficiencias que pongan en peligro la satisfacción de la población usuaria.

2.3.2 Definición operacional de variable principal Satisfacción del Usuario.

La percepción en la satisfacción del usuario, se determinará mediante un cuestionario estructurado de 22 preguntas sobre percepción del usuario,

teniendo las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos Tangibles (20).

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

2.4.1 Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada en el presente estudio fue la encuesta, considerado y la más empleada en el ámbito de estudio, por lo que permite adquirir y procesar datos de manera rápida y efectiva.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Para medir la percepción de la satisfacción del usuario se utilizó el instrumento de percepción de satisfacción del usuario o SERQUAL modificado que contiene 22 ítems que corresponden en una escala tipo Likert del 1 al 7, donde los valores cuantitativos tienen su equivalencia cualitativa en valores: 1. Muy de acuerdo, 2. Moderadamente en desacuerdo, 3. Un poco en desacuerdo, 4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5. Un poco de acuerdo, 6. Moderadamente de acuerdo, 7. Muy de acuerdo.

2.4.3 Validez y confiabilidad de instrumento de recolección de datos

El instrumento a utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA).

Estructura: Conformada por 22 ítems. Con cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y elementos tangibles.

Validez y fiabilidad: El instrumento se encuentra validado, cuya fuente es de la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, de Primer nivel, aprobado con RM Ni 527-2011/MINSA.

Asimismo, el SERVQUAL posee un coeficiente Alpha de Cronbach de 0,9098 y un Alpha estandarizado de 0,9238, lo cual es satisfactorio para las investigaciones en el ámbito de ciencias de la salud.

Desacuerdo el cuestionario de percepción en la satisfacción del usuario - 22 ítems se caracteriza en los siguientes criterios para asignar valores, Nivel de satisfacción bajo 0 - 44, Nivel de satisfacción medio 45 - 88, Nivel de satisfacción alto 89 - 154 (19).

2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCION DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos.

Para llevar a cabo esta investigación se coordinó con la Escuela de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, con la finalidad de formular la carta de presentación para la Oficina de la Dirección de Redes Integrales de Lima Centro (DIRIS) de Lima Centro quienes otorgaron el permiso para realizar el desarrollo del presente trabajo de investigación. Asimismo, se presentó el proyecto de investigación al Comité de ética de la Universidad de Ciencias y Humanidades, para aprobar el instrumento del proyecto de investigación posteriormente se aplicó las encuestas a los usuarios previa firma del consentimiento informado de manera voluntaria.

2.5.2 Aplicación de instrumentos (s) de recolección de datos.

La recolección de datos se ejecutó en el mes de enero del presente año, realizándose las encuestas de lunes a sábado durante el turno mañana y tarde por dos semanas. Al culminar el trabajo de campo se procedió a revisar cada una de las encuestas realizadas, se verificó el llenado del cuestionario.

2.6 METODOS DE ANALISIS ESTADÍSTICO

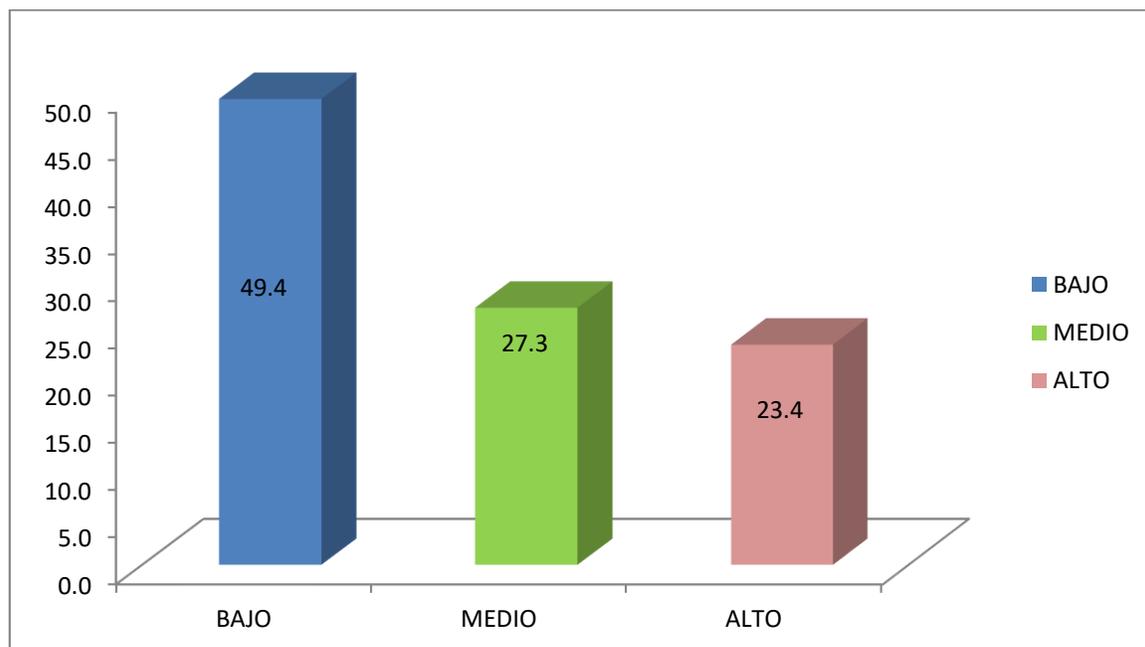
Para el procesamiento de la información recolectadas fue ingresada a la base de datos mediante el programa de estadística SPSS versión 22 en español,

en la cual se vació los datos obtenidos de los usuarios del centro de salud, los resultados fueron obtenidos se presentaron en los gráficos estadísticos de acuerdo a la variable y sus dimensiones, luego se presentaron en porcentajes para el análisis e interpretaciones.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Para la investigación en la que participaron los usuarios madres o apoderados de los menores atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, se les hizo firmar el consentimiento informado, previa explicación, teniendo en cuenta los principios éticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia.

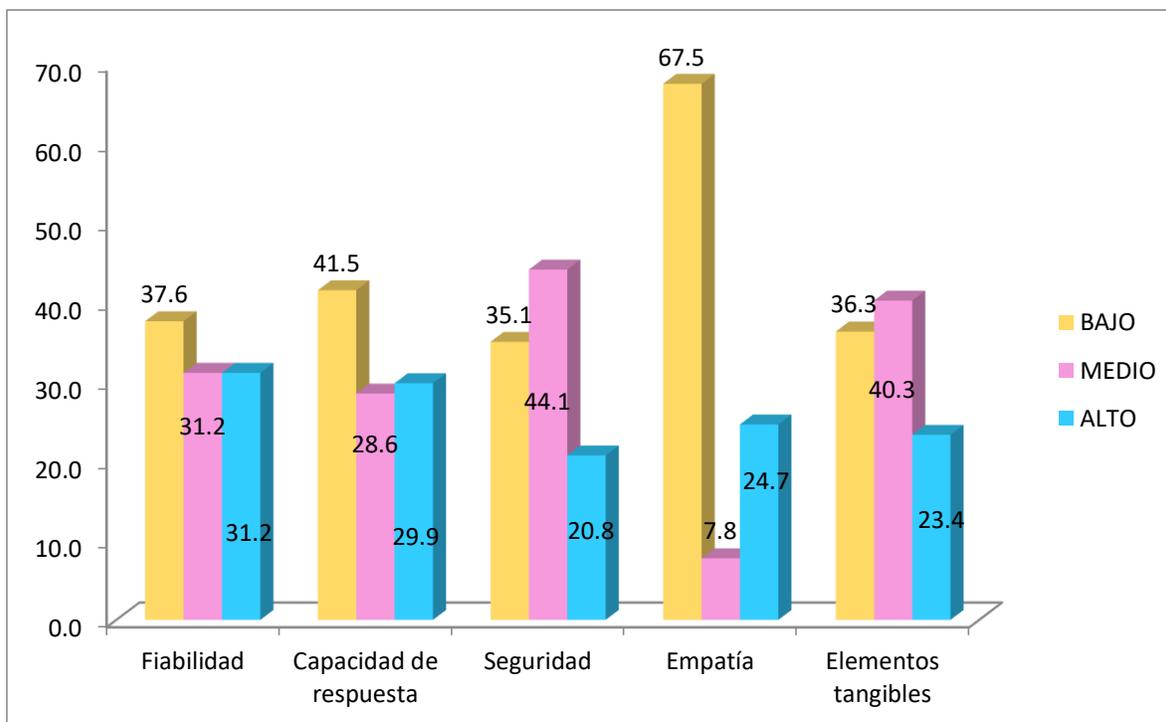
III.RESULTADOS



Fuente: Elaboración realizada por la Bach de la UPNW de la EAP de Enfermería.

Figura N°1: Percepción de la satisfacción del usuario del Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena Periodo enero 2020.

En la figura 1: Se observa que el 49.4% de usuarios del Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena – enero 2020 tienen un nivel bajo de la percepción en la satisfacción, seguido del 27.3% que evidencia nivel medio de la percepción en la satisfacción y solo el 23.4% percibe un nivel alto en la satisfacción del usuario. Predominando el nivel bajo en la percepción de la satisfacción de los usuarios.



Fuente: Elaboración realizada por la Bach de la UPNW de la EAP de Enfermería.

Figura N°2: Dimensiones de la percepción de la satisfacción del usuario del Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena Periodo enero 2020.

En la figura 2: Se observa en las dimensiones de la percepción de las satisfacción del usuario del Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena – enero 2020 los siguientes: **Dimensión fiabilidad** el 37.6% de los usuarios considera como nivel bajo, el 31.2% de los usuarios consideran como medio y alto; **Dimensión capacidad de respuesta** el 41.5% de los usuarios manifiestan como bajo y el 29.9 % consideran como alto; **Dimensión seguridad** el 44.1% de los usuarios establecen como medio y el 20.8% como alto; **Dimensión empatía** el 67.5% de los usuarios afirma como nivel bajo y el 7.8% de usuarios como nivel medio y en la **Dimensión elementos tangibles** el 40.3% consideran bajo y el 23.4% determinan como nivel alto. Predominando el nivel bajo en tres dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía; así como prevaleciendo las dimensiones seguridad y elementos tangibles el nivel medio de percepción de la satisfacción del usuario del Centro de Salud de Magdalena.

IV.DISCUSION

4.1 DISCUSION

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito fundamental determinar la percepción de la satisfacción del usuario en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena, para ello se analizó la Percepción de la Satisfacción de 77 usuarios quienes tienen las siguientes características: el 94.8% son Usuarios, Y el 5.2% son acompañantes, el 46.8% tienen la edad de 18 a 30 años, el 42.9% tienen la edad de 31 a 45 años el 10.4% tienen la edad de 46 a 65 años, el 92.2% de usuarios son femenino y el 7.8% masculino, grado de instrucción el 31.2% tienen secundaria, mientras que el 28.6% estudiaron hasta el Superior Técnico, y el 23.4% estudiaron hasta el superior universitario, el 14.3% tienen primaria, mientras que el 2.6% son analfabeto, el 55.8% cuentan con SIS, y el 44.2% no tienen Seguro. Tipo de Usuario el 92.2 % son continuadores, y el 7.8% son nuevos.

El personal que realizó la atención al 100% fue por la enfermera. Entre los resultados más resaltantes se evidencia que el 49.4% de los Usuarios presentan un nivel bajo de percepción de la satisfacción, en seguido por el 27.3% determinan un nivel medio de percepción de la satisfacción del usuario, y solo un 23.4% presenta un nivel alto de percepción de la satisfacción del usuario. Datos que, al ser comparados con los resultados de Palacios Limas Karen, Z. (14) en su estudio: "Percepción de la calidad de atención por los usuarios de la estrategia de crecimiento y desarrollo del centro de salud concepción 2018" Perú. Muestran similitud en las dimensiones de fiabilidad, empatía donde se encontró un nivel bajo de la percepción en la satisfacción del usuario. Mientras tanto Ysabel Ticona Tuanama. (12) en su estudio: "Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños/as Menores de 5 años sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del C.S Pimentel" Lambayeque, se contradice ya que evidencia que la calidad de los servicios de enfermería es

calificada como satisfecha por los usuarios en el centro de salud. Así mismo Milian Huertas (13) en su estudio: “satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo del centro de salud las brisas” Chiclayo ella encontró en nivel de satisfacción las dimensiones que no alcanzaron un nivel satisfactorio son: Seguridad y Empatía mientras las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles si alcanzaron un nivel satisfactorio. Por otro lado, Méndez Turcios Daisy, M (15), en su estudio “Percepción de los Usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el Personal de Enfermería en el establecimiento de Salud DR. Alonso Suazo. Honduras concluye que la percepción del Usuario se relaciona directamente con el trato digno que recibe, se siente mayormente Satisfecho con los Servicios, siempre y cuando el personal le brinde cuidados de Calidad con respeto. Gallardo Ferrada, y Reynaldos Grandon (16) en su estudio: “Calidad de Servicio: Satisfacción usuaria desde la perspectiva de Enfermería” en el país de Chile se encontró que la calidad de servicio es percibida de diferentes maneras. Existen múltiples factores que determinan la percepción de calidad de servicio. Y Sailema Ortiz. (17), en su estudio:” Intervenciones que cumplen las Enfermeras /os en el manejo del recién nacido y el grado de Satisfacción de las Madres en Alojamiento conjunto, en el Servicio de Maternidad del Hospital Provincial General de Latacunga”, Ecuador encontró que la intervención que realiza la enfermera es calificada como buena en un 70%.

V.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Se determinó que la percepción de la satisfacción del usuario es evidenciada como un nivel bajo en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena.
- En cuanto a la percepción de la satisfacción del usuario según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y, empatía se evidencia un nivel bajo.
- Mientras que en las dimensiones seguridad, elementos tangibles se halló un nivel medio de percepción de la satisfacción de los usuarios.

5.2 RECOMENDACIONES

- Dado que los usuarios se encuentran con una satisfacción de nivel bajo se recomienda a la jefa de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo a que realizan sesiones educativas relacionados con empatía, fiabilidad, un cuidado humanizado en las atenciones.
- Mantener una comunicación efectiva con los Usuarios Identificándose y dirigiéndose con amabilidad, explicándole con lenguaje claro y sencillo las acciones que se brinda en el servicio de CRED.
- Actuar con base en los principios éticos que rigen la práctica profesional de enfermería, conociendo, adoptando, aplicando y difundiendo los deberes y responsabilidades contenidos en el Código de ética para las enfermeras y enfermeros.

- Establecer una coordinación efectiva con el equipo interprofesional en el centro de salud para discutir temas relacionados sobre la mejora de la satisfacción del usuario.
- Se recomienda a los profesionales de salud a realizar otros trabajos de investigación relacionados a la satisfacción del usuario, con la finalidad de promover más aportes para otros estudios del usuario.
- Se le recomienda a la jefa del servicio de crecimiento y desarrollo a que realice una encuesta rápida de medición de las experiencias, expectativas y satisfacción de los usuarios una vez realizado todas las actividades recomendadas, ello facilitaría la efectividad de las recomendaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gallardo A, Reynaldos K. Calidad de servicio: Satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermeria Global* [Revista en internet] 2014 [Acceso el 7 de enero 2020]; 13(4): 353-363. Available from: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es.
2. Ramirez T, Nájera P, Nigenda G. Percepcion de la calidad de la atencion de los servicios de salud en mexico: Perspectiva de los usuarios. *Salud pública de México* [Revista en internet] 1998 [Acceso el 7 de enero de 2020]; 40(1): 3-12. Available from: <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
3. Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Rev. Anales de documentación* [Revista en internet] 2000 [Acceso el 7 de enero 2020]; 1(3):139-153. Available from: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
4. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud Validation. *Rev Med Hered* [Revista en internet] 2012 [Acceso 7 de enero 2020]; 23(2): 88-95. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v23n2/v23n2ao2.pdf>
5. MINSA. Aportes para la operrativizacion del modelo de atención integral de salud [Internet]. Lima-Perú: Medicusmundi; 2012 [citado el 7 de enero de 2020]. 112p [Internet]. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2010000100017&script=sci_arttext&tlng=es%5Cnhttp://oa.upm.es/362%5Cnhttp://www.minsa.gob.pe/dgiem/infraestructura/WEB_DI/NORMAS/NT-0021-DOCUMENTO OFICIAL CATEGORIZACION.pdf%5Cnbvs.minsa.gob.pe/local/MI
6. Imperatori E. Servicio, Mais de 1001 conceptos para mejorar la calidad de dos

servicios de salud [Internet]. Portugal: Lisboa: Edinova; 2016 [Actualizada el 12 de enero 2020; acceso el 15 de enero 2020] [Internet]. Available from: <http://bibliografia.bnportugal.gov.pt/bnp/bnp.exe/pr>

7. Donabedian A. Explorations in Quality Assessment and Monitoring. [Internet]. Estados Unidos: Health Administration Press;2005 [Actualizada 4 de enero de 2020; acceso 8 de enero 2020]. [Internet]. Health Administration Press. Available from: https://books.google.com.pe/books/about/Explorations_in_Quality_Assessment_and_M.html?id=GkOLtgEACAAJ&redir_esc=y
8. Gutierrez E, Ramos W, Uribe M, Ortega AG, Torres C, Montesinos D, et al. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central de un hospital general de Lima. Rev Perú Med Exp Salud Pública [Revista en internet] 2009 [acceso 7 de enero de 2020]; 26(1): 61-65. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n1/a13v26n1.pdf>
9. Granado S, Rodríguez C, Olmedo M, Chacón A, Vigil D, Pérez P. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. Rev Esp Salud Pública [Revista internet] 2007 [Acceso 7 de enero de 2020]; 81(6): 637-645. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v81n6/original5.pdf>
10. Vargas L. Sobre el concepto de percepción. Alteridades [Revista en internet] 2015 [Acceso 7 de enero 2020]; 4(8): 47-53. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
11. Ticona Y. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C.S Pimentel [Tesis Maestría]. Lima-Perú: Univeridad Privada Pedro Ruiz; 2016. [Internet]. Available from: <http://www.jstor.org/stable/978380?origin=crossref>
12. Millan K. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enferería en el área de Crecimiento Y Desarrollo En El Centro De Salud “ Las Brisas ” – Chiclayo [Tesis Licenciatura]. Chiclayo-Perú: Universidad Señor de Sipán;

- 2017 [Internet]. Available from: [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5761/Milián Karen Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5761/Milián%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Reyes C. Nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, en el centro de salud La Angostura, junio 2018 [Tesis Maestria]. Lima-Perú: Universidad Privada Cesar Vallejo; 2018 [Internet]. Available from: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29558/reyes_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 14. Palacios K. Percepción de la calidad de atención por los usuarios de la estrategia de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Concepción 2018 [Tesis Licenciatura]. Huancayo-Perú: Universidad Nacional Del Centor Del Perú; 2018. [Internet]. Available from: [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4907/Palacios Limas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4907/Palacios%20Limas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
 15. Méndez D. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras [Tesis Maestria]. Managua- Honduras: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2018 [Internet]. Available from: <file:///C:/Users/SMFACISA012/Desktop/martacicco/a.pdf>
 16. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 [Tesis maestria]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Available from: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 17. Silva S. Intervenciones que cumplen las enfermeras/os en el manejo del recién nacido y el grado de satisfacción de las madres en alojamiento conjunto [Tesis Licenciatura]. Unv. Tec. Ambato; 2014. [Internet]. Available from: [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7969/1/Sailema Ortiz%2C Silvia Elizabeth.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7969/1/Sailema%20Ortiz%20Silvia%20Elizabeth.pdf)
 18. Hernández R, Fernández C, Bautista P. Metodología de la investigación

[Internet]. 6ta ed. México: Mc Graw Hill Education, 2014 [citado el 7 de enero de 2020]. 634p. [Internet]. Available from: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicio>.

19. Bustamante G, Mendoza C. Estudios de correlación. Revista de Actualización Clínica [Revista en Internet] 2013 [Acceso el 10 de enero de 2020]; 33(1): 1690-1694. Available from: <http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v33/v33a06.pdf>
20. Manterola C, Otzen T. Estudios observacionales. Los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. Rev. Int. J. Morphol [Revista en Internet] 2014 [Acceso 10 de enero 2020]; 32(2): 634-645. Available from: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v32n2/art42.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
TÍTULO: "Percepción de la satisfacción del Usuario del Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena, Periodo 2020"								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Percepción de la Satisfacción del usuario	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	Percepción de la Satisfacción del usuario uno de los aspectos evaluar la percepción del usuario, le permite al centro de salud obtener un conjunto de conceptos y actitudes en relación a la atención ofertada, situando áreas de oportunidad y la creación de estrategias para la mejora continua, minimizando las deficiencias que pongan en riesgo la satisfacción de la población usuaria.	Percepción de la satisfacción del usuario en el trabajo se determina mediante un cuestionario estructurado de 22 preguntas sobre percepción del usuario.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de errores • Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable. 	5 (1, 2, 3, 4, 5)	Nivel de satisfacción BAJO Nivel de satisfacción MEDIO nivel de satisfacción ALTO	Nivel de satisfacción BAJO 0-44 Nivel de satisfacción MEDIO 45-88. nivel de satisfacción ALTO 89 - 154
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad de la atención al usuario • Disponibilidad de las enfermeras de CRED 	4 (6, 7, 8, 9)		
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias de las enfermeras del servicio de CRED • Conocimientos de las enfermeras del servicio de CRED 	4 (10, 11, 12, 13)		
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación del cronograma de atención de las enfermeras • Imparcialidad en la atención de las enfermeras del servicio de CRED 	5 (14, 15, 16, 17, 18)		
				Elementos tangibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen Institucional • Infraestructura • Tecnología 	4 (19, 20, 21, 22)		

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta para medir la percepción de la satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del C.S de Magdalena.

Nº Encuesta:.....

Datos Generales del Encuestado

1. Condición del encuestado
 Usuario (a) Acompañante
2. Edad del encuestado en años:
3. Sexo: Masculino Femenino
4. Nivel de estudio

Analfabeto	<input type="text" value="1"/>	Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>
Primaria	<input type="text" value="2"/>		
Secundaria	<input type="text" value="3"/>	Superior Universitario	<input type="text" value="5"/>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende
 SIS
 SOAT
 Ninguno
6. Tipo de usuario
 Nuevo
 Continuador
7. Persona que le realizó la atención
 Médico ()
 Obstetra ()
 Enfermera ()
 Psicólogo ()
 Odontólogo ()
 Otro

ENCUESTA DE (SERVQUAL) SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (PERCEPCIÓN)

Objetivo: Recabar información sobre la percepción en la satisfacción del usuario en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo. Del Centro de Salud de Magdalena.

A continuación, se presenta preguntas relacionadas a la satisfacción del usuario, del servicio de servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena, es importante sus respuestas con toda sinceridad, insumo que servirá para identificar aspectos para planes de acción con la finalidad de mejorar el servicio a brindar a nuestros usuarios.

Coloque una (x), en la casilla que considere según su percepción y criterio. Teniendo en cuenta lo siguiente.

1. Muy en desacuerdo
2. Moderadamente en desacuerdo
3. Un poco en desacuerdo
4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5. Un poco de acuerdo
6. Moderadamente de acuerdo.
7. Muy de acuerdo.

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA						
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud?							
2	¿El profesional de enfermería del servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena le atendió en el horario programado?							
3	¿La atención recibida se realizó respetando la programación y el orden de llegada de los usuarios?							
4	¿Las historias clínicas de atención se encontraron disponibles para la atención en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud?							
5	¿Usted encontró ticket para los cupos de atención diaria disponible para el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud?							
6	¿Fue corto el tiempo para obtener un ticket de atención?							
7	¿Fue rápida la atención en admisión?							
8	¿Fue rápida la atención en caja?							
9	¿Fue corto el tiempo de espera para la atención en servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud?							
11	¿El profesional de enfermería le realizó una evaluación completa y minuciosa a su niño durante la atención?							
12	¿El profesional de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la atención de su hijo?							
13	¿El profesional de enfermería que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El profesional de enfermería lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El profesional de enfermería que le atendió mostró interés en la atención de control de desarrollo de su niño?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de enfermería le brindó sobre la atención de crecimiento y desarrollo de su niño?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional de enfermería sobre la atención que recibe su niño?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de enfermería le brindó sobre los cuidados que debe tener en el hogar?							
19	¿La señalización como: letreros y flechas fueron adecuados para orientarlo?							
20	¿Contaron con los materiales necesarios para la atención (balanza, tallímetro y otros)?							
21	¿El servicio de crecimiento y desarrollo contaron con equipos disponibles para ser usados en la atención a su menor hijo?							
22	¿El servicio de crecimiento y desarrollo y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?							

Anexo C. consentimiento informado



**Universidad
Norbert Wiener**

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE ENFERMERIA.

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

TITULO: “PERCEPCION DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD DE MAGDALENA, 2020”

Investigador principal: FALCÓN JOAQUIN JUDITH

Propósito del estudio: Determinar la Percepción de la Satisfacción del Usuario del servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Magdalena periodo 2020.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gastos durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted facilite será protegido, solo yo puedo conocerlo. Usted no será identificado cuando los resultados sean informados.

Consultas posteriores: Si usted tiene preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede enviar al correo electrónico judizita2011@hotmail.co.

Su participación en esta investigación es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Expreso que he leído y he entendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he sido obligación ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente a participar voluntariamente en el estudio.

.....
NOMBRE Y APELLIDO DEL PARTICIPANTE

.....
DNI

.....
FIRMA

LIMADE.....DEL.....2020

ANEXO: D. Datos generales de percepción en la satisfacción del usuario en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Magdalena periodo 2020.

Información de los participantes	TOTAL	
	Total	N°
Condición del encuestado		
Usuario	73	94.8
Acompañante	4	5.2
Edad		
18 a 30 años	36	46.8
31 a 45 años	33	42.9
46 a 65 años	8	10.4
Sexo		
Masculino	6	7.8
Femenino	71	92.2
Nivel de estudios		
Analfabeto	2	2.6
Primaria	11	14.3
Secundaria	24	31.2
Superior técnico	22	28.6
Superior Universitario	18	23.4
Tipo de seguro		
SIS	43	55.8
SOAT		
Ninguno	33	44.2
Tipo de usuario		
Nuevo	6	7.8
Continuador	71	92.2
Persona que le realizó la atención		
Médico	0	0
Obstetra	0	0
Enfermera	77	100
Odontólogo	0	0

Fuente: Elaboración realizada por la estudiante de la UPNW de la EAP de Enfermería.

Se analizó la Percepción de la Satisfacción de 77 usuarios quienes tienen las siguientes características: el 94.8% son Usuarios, Y el 5.2% son acompañantes, el

46.8% tienen la edad de 18 a 30 años, el 42.9% tienen la edad de 31 a 45 años el 10.4% tienen la edad de 46 a 65 años, el 92.2% de usuarios son femenino y el 7.8% masculino, grado de instrucción el 31.2% tienen secundaria, mientras que el 28.6% estudiaron hasta el Superior Técnico, y el 23.4% estudiaron hasta el superior universitario, el 14.3% tienen primaria, mientras que el 2.6% son analfabeto, el 55.8% cuentan con SIS, y el 44.2% no tienen Seguro. Tipo de Usuario el 92.2 % son continuadores, y el 7.8% son nuevos.

ANEXO E. Carta de aprobación para trabajo de investigación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

CONSTANCIA N° 03
AUTORIZACIÓN DE INICIO Y TERMINO DE EJECUCION DE PROYECTO DE
INVESTIGACION
ACTA N° 001-2020-COM.INV-DIRIS-LC
EXPEDIENTE N° 201950908

El que suscribe, Director General de Redes Integradas de Salud Lima Centro da constancia que:

JUDITH FALCON JOAQUIN.

Autora del Proyecto de Investigación: "PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD DE MAGDALENA, PERIODO 2020".

Ha cumplido con los requisitos exigidos por la Unidad Funcional de Docencia e Investigación y el Comité de Investigación de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, dando por **APROBADO**, la **AUTORIZACION** para la Ejecución del Proyecto de Investigación teniendo una vigencia de:

FECHA DE INICIO : Marzo del 2020
FECHA DE TÉRMINO : Julio del 2020.

Así mismo se le informa que sus responsabilidades culminan con la presentación del informe Final, la publicación y socialización de resultados por la Dirección Ejecutiva de Monitoreo y Gestión Sanitaria con las unidades y EESS en bien de la salud del Perú.

Esperando el cumplimiento de todo lo antes mencionado, me despido de usted.

Lima, 10 de Febrero del 2020.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink is written over a rectangular stamp. The stamp contains the text: "MINISTERIO DE SALUD", "Redes Integradas de Salud", "Lima Centro", and "MIGUEL RIVERA DE LA ROSA Director General".



EL PERÚ PRIMERO

Scanned with CamScanner