

**Satisfacción de los beneficiarios del programa articulado nutricional en el Centro de Salud San Antonio de Moquegua, 2015**

**Satisfaction of the beneficiaries of the articulated nutritional program at the San Antonio de Moquegua Health Center, 2015**

---

Zumiko Ingrid Ramos Pereira  
zumi.r.pereira@hotmail.com – Universidad Nacional de Moquegua, Moquegua  
Cynthia Milagros Apaza Panca  
capaza@unf.edu.pe – Universidad Nacional de Frontera, Sullana

---

Recibido el 20/04/20 | Aceptado el 22/05/20

**Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Articulado Nutricional en el Centro de Salud San Antonio de Moquegua, año 2015. Se usó el método de Diseño no experimental, transversal, descriptivo. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF (Service Performance) modificada, la cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el método de muestreo aleatorio simple con un nivel de significancia del 5%, un error del muestreo del 7%, la muestra fue de 102 personas. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS 23. Dando como resultado que el 81.4% de los informantes que son los padres de los usuarios no tienen una satisfacción alta con respecto al servicio prestado por el Programa Articulado Nutricional. Las dimensiones de fiabilidad y seguridad de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 70% de los informantes que no presentan una satisfacción alta en cuanto a su percepción. Las dimensiones de Empatía y Aspectos Tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 60% de los informantes que no tienen una satisfacción alta respectivamente. Sin embargo, la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de informantes que no presentan una satisfacción alta dando como resultado un 89.2%. Y, por tanto, se concluye manifestando que el 81.4% de informantes que son los padres de familia de los usuarios no presentan una satisfacción alta con respecto a la implementación del Programa Articulado Nutricional en el Centro de Salud San Antonio de Moquegua, 2015.

**Palabras claves:** *Programa Social, Programa Articulado Nutricional, satisfacción, usuarios.*

**Abstract**

This research aims to determine the level of satisfaction of the beneficiaries of social programs Articulated Nutrition Program in the Health Center San Antonio 2015 period. Use the method: The design not experimental, transversal, descriptive. The mediation of the satisfaction of the user was conducted by the adapted SERVPERF (Service Performance) survey, which it qualifies the satisfaction of the user according to his perceptions, to determine sample size it was used the method of simple random sampling with a significance level of 5%, sampling error of 7%, the sample was 102 people. Data were analyzed using SPSS 23 statistical package. Resulting in 81.4% of the respondents who are the parents of the beneficiaries do not have a high satisfaction with the Articulated Nutrition Program. The dimensions of reliability and safety of the SERVPERF survey was more than 70% of respondents who do not have a high satisfaction. The dimensions of empathy and tangible aspects of SERVPERF survey was over 60% of respondents who do not have a high. The dimension was the largest number of respondents who do not have high satisfaction resulting in 89.2%. And he concluded by stating that 81.4% of respondents do not have a high satisfaction with the Articulated Nutrition Program in the Health Center San Antonio.

**Keywords:** *Social Program, Articulated Nutrition Program, satisfaction, users.*

## Introducción

El diseño e implementación de programas sociales ha cobrado relevancia en los últimos años, dado los diversos problemas sociales que demandan una solución. Es así que el Programa Articulado Nutricional busca disminuir la prevalencia de desnutrición crónica en niños menores de 5 años dado que la desnutrición crónica genera daños irreversibles en la población.

Entonces lo ideal no es sólo ver la data estadística por parte del programa sino también, realizar una evaluación de la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, que garantice la adecuada implementación del servicio visto desde la percepción de la calidad de servicio.

Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Articulado Nutricional en el Centro de Salud San Antonio mediante la encuesta SERVPERF, lo cual permitiría tener un indicador para implementar medidas correctivas y decisiones acertadas en el campo de la gestión pública

## Materiales y métodos

Se trata de una investigación aplicada según (Carrasco, 2005), "... se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad".

Según las etapas del proceso de investigación se trata de una investigación no experimental y obedece a un diseño transversal, según (Hernández, R; Fernández C., y Baptista, P., 2010), en este diseño de investigación se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Según el grado de complejidad de la investigación se trabajó a un nivel descriptivo, según Mario Bunge, la investigación descriptiva responde a las preguntas: ¿Qué es?, ¿Cómo es?, ¿Dónde está? (1969, p.79).

El estudio se realizó en el Centro de Salud de San Antonio en el distrito de Moquegua. La población finita estuvo conformada por 1366 informantes, padres de los beneficiarios del Programa Articulado Nutricional del Centro de Salud de San Antonio, de acuerdo al radar de niños menores de 5 años del Centro de Salud San Antonio.

La muestra para la presente investigación se determinó utilizando el método de muestreo aleatorio simple con un nivel de significancia del 5% y, un error del muestreo del 7%. El margen de error va desde el 1% al 10%, a decisión del investigador dependiendo del grado de precisión con que desee hacer la estimación según refiere (Martínez, 2012).

Se utilizó una muestra de 102 informantes, padres de los niños menores de 5 años beneficiarios del Programa Articulado Nutricional del centro de salud San Antonio. La selección de los informantes para la

aplicación del cuestionario denominado "Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Beneficiarios del Programa Articulado Nutricional en el Centro Salud San Antonio – 2015" se realizó de forma aleatoria. "Una muestra es aleatoria cuando los elementos que constituyen la población o universo investigado, tienen la misma posibilidad de ser seleccionados" según señala (Martínez, 2012, p.663)

Se utilizó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario. La encuesta utilizada es SERVPERF, cual nombres refiere a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVICE PERFORMANCE) según refiere (Duque, 2005). Dicho instrumento contiene 22 preguntas de percepciones, cada una de ellas calificables por el usuario del 1 al 5 (de menor calificación a mayor calificación). Estas preguntas se distribuyeron en cinco dimensiones de evaluación de la calidad, las cuales son; Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.

Tabla 1  
Calificación del nivel de satisfacción

Nivel de satisfacción	
Extremadamente muy satisfecho	5
Muy satisfecho	4
Satisfecho	3
Muy Satisfecho	2
Extremadamente muy insatisfecho	1

Los instrumentos se han validado mediante el juicio de expertos. Después de la recolección de datos se realizó el procesamiento de la información, elaborando un consolidado que refleja los resultados de las variables procesadas.

En la presente investigación se utilizó los siguientes estadísticos: a) Estadísticos de tendencia central (media, varianza), b) Para la clasificación y presentación de los datos se utilizaron tablas de distribución de frecuencia y gráficos estadísticos y; c) Para la comprobación de la Hipótesis de la presente investigación, se utilizó la prueba de una proporción poblacional.

## Resultados

Los resultados encontrados luego de la aplicación de los instrumentos fueron los que respectivamente presentamos:

### Edad

Las edades de las personas informantes se encuentran distribuidas en rangos de cinco, según se detallan a continuación:

Tabla 2  
Edad del informante

Edades	Frecuencia	Porcentaje
De 17 a 21 años	27	26,5
De 22 a 36 años	29	28,4
De 27 a 31 años	22	21,6
De 32 a 36 años	13	12,7
Más de 36 años	11	10,8
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

## Sexo

Los resultados de los informantes considerando el sexo, refiere un 15,7% son varones y un 84,3% son mujeres, de donde prevalece el sexo femenino.

## Nivel de Estudio

El nivel de estudio de los informantes, se tomó del siguiente modo:

Tabla 3  
Nivel de estudio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	7	6,9
Secundaria	65	63,7
Superior Técnico	13	12,7
Superior Universitario	17	16,7
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

## Número de hijos del informante

De acuerdo al número de hijos del informante, los resultados fueron:

Tabla 4  
Número de hijos

	Frecuencia	Porcentaje
Un hijo	53	52,0
Dos hijos	36	35,3
Tres hijos	7	6,9
Cuatro hijos	6	5,9
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

## Satisfacción de los informantes

Tabla 5.  
Satisfacción de los informantes

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	11	10,8
Satisfecho	72	70,6
Muy satisfecho	19	18,6
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

Posteriormente se presentan los resultados obtenidos de las cinco dimensiones evaluadas, mediante la encuesta SERVPERF.

## Fiabilidad

En la Dimensión Fiabilidad, los informantes refieren no sentirse muy satisfechos con el servicio brindado por parte del Programa Articulado Nutricional, debido a que la implementación del Programa a través de la dimensión fiabilidad refiere un 19,6% de informantes que se encuentran muy insatisfechos con el servicio percibido.

## Capacidad de Respuesta

En la Dimensión Capacidad de Respuesta, más del 80% no evidencia un nivel de satisfacción alta y acorde a las expectativas, debido a la carencia de personal capacitado en realizar funciones relacionadas a orientar a los informantes en cuanto a los procedimientos a seguir para una orden en laboratorio, módulo y control.

## Seguridad

En la Dimensión Seguridad, más del 60% no muestra confianza en el personal de salud que presta el servicio, debido a la poca capacitación, falta de

habilidades blandas para interactuar con los informantes y/o padres de familia.

## Empatía

En la Dimensión Empatía, se evidencia los esfuerzos del personal de salud por tratar fomentar la empatía para con los informantes y/o padres de familia, sin embargo, el esfuerzo debe verse reflejado en los resultados de la presente investigación.

## Aspectos Tangibles

En la Dimensión Aspectos Tangibles, más del 50% no evidencia un nivel de satisfacción alta, es decir, que aún hay limitaciones respecto a los aspectos tangibles como son los carteles, anuncios, letreros y el personal encargado de orientar a los informantes sobre la importancia de la nutrición en los niños y niñas; y, las repercusiones que generaría en ellos.

## Discusión

Según (Huerta, 2015) en su investigación denominada "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza" concluye que: "El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 %, y las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio", relacionados estos a la dimensión de aspectos tangibles.

En tal sentido, cuando nos referimos a satisfacción en el campo de la salud, debemos entender que las percepciones serán distintas en todos los ámbitos, dado que, en todos ellos, encontramos personal distintos sujetos a culturas distintas, lo que me lleva a repensar que la satisfacción recae en la percepción de un grupo humano respecto a algo que se viene implementando.

En tanto que, "los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan" según refiere (Kotler, 2006).

Sin embargo, (Morales, 2009) afirma que: "Es importante medir el grado de satisfacción de las personas por el servicio recibido porque a posteriori nos permitirá mejorar el servicio prestado y, además, se podrá optimizar los resultados en la salud de la persona, pues está demostrado que la aceptación de un tratamiento o una prescripción brindada dependerá en gran medida de la calidad del servicio que éste haya apreciado.

## Conclusiones

No hay un nivel alto de satisfacción por parte de las madres y/o padres de los beneficiarios del Programa Articulado Nutricional en el Centro de Salud San Antonio, dando como resultado un 81.4% entre criterios de "muy insatisfecho" y "satisfecho", es decir que el servicio ofrecido por parte del Programa Articulado Nutricional no está cumpliendo las expectativas de la población beneficiaria.

La dimensión fiabilidad no tiene un nivel de satisfacción alto presentando un 77.4% entre los criterios de "muy insatisfecho" y "satisfecho", aún existe falencias sobre la prestación del servicio ofrecido por parte del Programa Articulado Nutricional.

La dimensión capacidad de respuesta no presenta un nivel de satisfacción alto, dando como resultado un 89.2% entre los criterios "extremadamente muy insatisfecho", "muy insatisfecho" y "satisfecho". Siendo la dimensión con menor satisfacción alta.

La dimensión seguridad no tiene un nivel de satisfacción alto presentando un 74.5% entre los criterios "muy insatisfecho" y "satisfecho". Es decir, no hay un vínculo de confianza entre el personal de salud y los padres del beneficiario.

La dimensión empatía no tiene un nivel de satisfacción alto presentando un 67.6% entre criterios de "muy insatisfecho" y "satisfecho". Es decir, el personal de salud debe fomentar espacios de comunicación con los padres de los beneficiarios, lo cual repercutirá de manera favorable en el niño menor de 5 años referente a la implementación del Programa Articulado Nutricional.

La dimensión aspectos tangibles no tiene un nivel de satisfacción alto presentando un 61.8% entre criterios de "extremadamente muy insatisfecho", "muy insatisfecho y satisfecho".

## Recomendaciones

Se sugiere al responsable del Programa Articulado Nutricional implementar un Plan de Mejora del Servicio orientado a potenciar las habilidades del personal del Centro de Salud San Antonio.

Se sugiere al Programa Articulado Nutricional considerar en el Perfil del trabajador actitudes como la vocación de servicio, empatía, tolerancia y responsabilidad, toda vez que al ser un programa social es vulnerable al contexto y realidad actual.

Se sugiere a los Especialistas en Salud realizar capacitaciones, charlas, y otras actividades que fortalezcan el trabajo en equipo.

## Referencias bibliográficas

- Cabello E, Jesús L. Chirinos JL. (2012). "Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud". Lima: Rev Med Hered.
- Duque EJ. (2005). "Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de gestión". Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Fermín, S. y Solano, J. (2011). "Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del municipio Sucre". Venezuela: Universidad de Oriente.
- García, S. (2010). "El Programa Articulado de Nutrición y el Presupuesto por Resultados". Perú: Gestión Pública y Desarrollo.
- Hernández, R; Fernández C., y Baptista, P. (2010). "Metodología de la Investigación". Quinta Edición. México: McGraw – Hill Interamericana.
- Huerta, E. (2015). "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza". (Tesis de grado) Universidad Mayor de San Marcos, Perú.
- Kotler, P. (2006). "Dirección de mercadotecnia". (8ª. Ed.). México: Pearson-Prentice Hall.
- Martínez Bencardino, Ciro (2012) "Estadística y muestreo" (13ª. Ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ministerio de Economía y Finanzas y Cooperación Alemana al Desarrollo (2011). "Programación Presupuestaria por Resultados: Una evaluación del Programa Articulado Nutricional". (1era edición). Perú: Ministerio de Economía y Finanzas.
- Morales, C. (2009). "Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrato Risaralda". Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Ninamango, W. (2014). "Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza". Universidad Mayor de San Marcos, Perú.
- Sánchez, A. (2012). "Satisfacción de los usuarios de la consulta externa en una institución de seguridad social del municipio de Guadalupe". Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Setó, D. (2005). "De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente". Madrid: ESIC
- Valderrama, S. y León L. (2009). "Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica". 1era Edición Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.