



Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición  
y Centros Infantiles de Atención Integral  
(Dirección Nacional de CEN-CINAI)

Dirección Técnica

Unidad de Investigación y Vigilancia del Crecimiento y Desarrollo



## INFORME

### **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CEN CINAI, 2011**

**Abril, 2012**

## Contenido

Introducción .....	2
Antecedentes .....	3
Objetivo general .....	4
Objetivos específicos .....	4
Metodología .....	4
Información del grado de satisfacción de las madres padres o responsables de los clientes. ....	5
Información del grado de satisfacción de las madres beneficiarias. ....	13
Conclusiones y recomendaciones .....	18
Bibliografía .....	19
Anexos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## Introducción

En el modelo conceptual y estratégico de la Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral (Dirección Nacional CEN-CINAI) (2008) uno de los objetivos primordiales, es la provisión de servicios de salud en nutrición y desarrollo infantil, donde se encuentra tres de los grandes componentes que brinda esta Dirección Nacional; como lo son nutrición preventiva, servicios de atención y protección infantil y servicios de promoción del crecimiento y desarrollo.

El componente de Nutrición Preventiva: La Dirección Nacional CEN-CINAI lo define como aquellas intervenciones nutricionales (programas y proyectos), que se realizan mediante la entrega de servicios en alimentación complementaria, promoción de estilos de vida saludables y educación alimentaria nutricional, para asegurar un adecuado estado nutricional de la población, principalmente la de niños y niñas menores de 13 años.

Mientras que el Servicio de atención y protección infantil: son actividades cotidianas que se brindan en los establecimientos CEN - CINAI donde los clientes permanecen en un entorno favorable, sano, seguro, estimulante y reciben atención mediante relaciones afectuosas para propiciar su óptimo desarrollo; por lo que la intervención está dirigida a facilitar y acompañar los esfuerzos que se desarrollan en las comunidades para mejorar la calidad de vida de los clientes de 0 a 13 años de edad y brinda el apoyo a la familia mediante la Educación inicial, Vigilancia nutricional y del desarrollo infantil, Servicios interdisciplinarios a clientes y sus familias, Educación a grupos familiares y comunidad.

Para cumplir con este propósito, surge la necesidad de conocer el grado de satisfacción que perciben los clientes y beneficiarios de estos servicios. Si consideramos lo definido por Phillip Kotler (1998) quien manifiesta que “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”; donde el rendimiento percibido se entiende como el desempeño que el cliente y beneficiario consideran haber obtenido luego de recibir un servicio, o sea es el resultado que clientes y beneficiarios “perciben” con el servicio que recibió.

Es por lo anterior, que el presente informe pretende realizar un estudio cualitativo de la satisfacción del cliente y beneficiario, como parte del sistema de vigilancia del crecimiento y desarrollo con el fin de evaluar, monitorear e identificar oportunidades de mejora, además de fortalecer e identificar los instrumentos y la metodología más idónea que permita medir el grado de satisfacción de los clientes y beneficiarios. Tomando en cuenta lo anterior, el presente documento contiene un análisis de los resultados obtenidos del estudio de satisfacción del cliente y beneficiarios en los establecimientos CEN y CINAI.

## **Antecedentes**

La Dirección General de Nutrición y Desarrollo Infantil desde el año 2006 venía utilizando una serie de instrumentos para medir la Percepción de los Servicios que tenían los beneficiarios, funcionarios y miembros de la Junta Directiva de las Asociaciones de Desarrollo Específico sobre la calidad de los servicios que se brindaban en los diversos establecimientos CEN o CINAI.

Como resultado del proceso de desarrollo organizacional (2006-2008) y las metas institucionales propuestas en el Plan Nacional de Desarrollo (2006-2010), y lo planteado en el Modelo Conceptual y Estratégico de la Dirección Nacional de CEN-CINAI, la Dirección Técnica propone modificar la metodología establecida; surgiendo la necesidad de medir el grado de satisfacción de los clientes y beneficiarios que son atendidos con los servicios que brinda la Dirección Nacional CEN-CINAI. Para el año 2009 la Unidad de Investigación y Vigilancia del Crecimiento y Desarrollo, implementó una prueba piloto orientada a conocer el nivel de “satisfacción de los clientes y beneficiarios” de los diferentes servicios, con el propósito de definir los instrumentos y metodología a aplicarla a nivel nacional.

Este plan piloto se realizó con la finalidad de conocer la percepción de las madres, padres y responsables y así poder justificar cambios oportunos que ayuden al mejoramiento continuo, a la calidad de los servicios brindados.

Entre las variables que se tomaron en cuenta para la realización de este estudio fueron horario de atención, frecuencia de los servicios, infraestructura, educación recibida, tiempo de espera, accesibilidad a los servicios, alimentación recibida, entre otros; tomando en cuenta dichas variables de este estudio, se justifica la necesidad de conocer la percepción de las madres, padres y responsables de los niños y niñas que asisten a los establecimientos CEN-CINAI, con el fin de justificar cambios oportunos que ayuden al mejoramiento continuo, a la calidad de los servicios brindados, la gestión y el monitoreo de la ejecución y desarrollo de las acciones de mejora; y evaluar anualmente en los tres niveles de gestión: nivel local, nivel regional y nivel nacional.

## ***Objetivo general***

Conocer el grado de satisfacción que tienen los clientes y beneficiarios respecto a los servicios que brinda la Dirección Nacional de CEN CINAI en los componentes de nutrición preventiva, servicios de atención y protección infantil y servicios de promoción del crecimiento y desarrollo.

## ***Objetivos específicos***

- Identificar el grado de satisfacción que tienen los clientes y beneficiarios respecto a los servicios que brinda la Dirección Nacional de CEN-CINAI.
- Determinar el nivel de satisfacción de los padres, madres o responsables de los clientes de cada uno de los servicios atención y protección infantil, comidas servidas, distribución de alimentos a familias, distribución de leche al hogar.
- Determinar el nivel de satisfacción de las madres beneficiarias de los servicios que recibe comidas servidas, distribución de leche al hogar.
- Identificar los aspectos que los clientes y beneficiarios expresan algún grado de insatisfacción.
- Identificar oportunidades de mejora de los servicios que brinda la Dirección Nacional de CEN-CINAI.

## **Metodología**

El grado de satisfacción de los servicios que brinda la Dirección Nacional de CEN y CINAI se midió a través de encuestas donde se solicitaban a los padres, madres o responsables de los clientes su opinión en cuanto a la accesibilidad de los servicios, al tiempo, frecuencia, educación de padres e hijos, comunicación al hogar, resultados de las evaluaciones, servicios ofrecidos en las diferentes modalidades, trato del personal, entre otros. La recolección de los datos se realizó en los meses de setiembre, octubre y noviembre del 2011.

La selección de la muestra de establecimientos y de las personas, padres, madres o responsables de los clientes, encuestadas se realizó conforme a la metodología establecida en el manual metodológico para medición de la satisfacción del cliente, que incluye los instrumentos de las encuestas aplicadas por tipo de servicio (Dirección Nacional CEN CINAI. 2010). Las docentes en educación preescolar fueron las principales responsables de recolectar, procesar y elaborar informes del estudio en los

niveles locales, luego la Unidad Técnica Regional de cada una de las nueve regiones, se responsabilizó de elaborar el informe del nivel regional y la Unidad de Investigación y Vigilancia del crecimiento y desarrollo, se responsabilizó de elaborar el presente informe de resultados del nivel de país. Esta estrategia permite que cada nivel conozca y se apropie de los resultados del estudio de satisfacción del cliente en el área de atracción de su competencia.

En total se seleccionaron 82 establecimientos CEN-CINAI, dos por Dirección de Servicios, en todas las regiones y se realizaron 4238 encuestas a nivel nacional, existiendo una variación en el total de las respuestas a las diferentes preguntas, por lo que se puede deducir que algunas personas no contestaron u omitieron marcar la pregunta, o bien dudaron a la hora de emitir su criterio o no quisieron responder a lo solicitado.

Las entrevistas destacan con claridad que las madres, padres o responsables están satisfechos en los diferentes servicios que se brindan en la Dirección Nacional CEN-CINAI, a continuación se detallan los resultados de las encuestas realizadas y para facilitar la lectura del informe, la información se presenta los aspectos generales en texto y en cuadros cada uno con su respectiva interpretación.

### ***Información del grado de satisfacción de las madres padres o responsables de los clientes.***

Las primeras preguntas se relacionan con la caracterización de las madres, padres o responsables de los clientes de la Dirección Nacional de CEN y CINAI en diferentes aspectos como: Edad, en donde se observa que el 50% de la población se ubica entre los 20 a 30 años, un 32% mayor a los 30 años y se destaca que el 6% son adolescentes menores de 20 años. En lo que respecta al sexo del total 4113 personas el 94% son mujeres y el 6% son hombres en los cuatro servicios que brinda la dirección Nacional de CEN-CINAI. (Anexo 1)

Lo relacionado en cuanto a la accesibilidad de los servicios que tiene la población, se destaca que de las 4081 el 61% recorre más de 1 km y el 39% restante recorre menos de 1 km para recibir los servicios. En lo que respecta al desplazamiento de las 4114 personas encuestadas en los diferentes servicios, el 64% de la población se desplaza a los establecimientos caminando; mientras que el resto de la población utiliza el bus u otro medio de transporte.

El grado de índice de satisfacción que tienen la madre, padre o encargado sobre los servicios, se observan en el Cuadro N°1 observamos que el 97% se encuentra muy satisfecho y satisfecho con los servicios que reciben los niños y las niñas clientes de CEN y CINAI; y el 2% restante contestó estar con algún grado de insatisfacción, y el 1% no sabe.

**Cuadro N°1. Grado de satisfacción con los servicios que recibe el niño o niña, según la madre, padre o responsable. n=4116**

Servicio	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
API	1.146	97	15	1	22	2	<b>1.183</b>
CS	612	97	12	2	4	1	<b>628</b>
Leche	1.539	98	32	2	5	0	<b>1.576</b>
DAF	721	99	1	0	7	1	<b>729</b>
<b>Total</b>	<b>4.018</b>	<b>98</b>	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>4.116</b>

En el cuadro N° 2 se observa que en general hay una alta satisfacción de los servicios a nivel nacional destacándose la Región Pacífico Central con un 100%, mientras la Región Central Este es la que obtiene el menor porcentaje un 98%.

**Cuadro N° 2. Número y porcentaje de madres, padres o responsables que indicaron estar satisfechos con los servicios que brinda la Dirección Nacional CEN-CINA, según región n=4116**

REGIÓN	Total encuestados	Satisfecho o muy satisfecho con los servicios								Total satisfechos	
		API		C.S.		D. Leche		DAF		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Central Sur	601	224	19	64,0	10	182	11,5	122	16,8	592	99
Huetar Norte	407	105	9	58	9	169	10,7	71	9,8	403	99
Chorotega	522	148	13	71	11	210	13,3	82	11,3	511	98
Huetar Atlántica	520	125	11	89	14	203	12,9	85	11,7	502	97
Brunca	615	127	11	115	18	229	14,5	127	17,5	598	97
Central Norte	476	149	13	47	7	196	12,4	79	10,9	471	99
Pacífico Central	289	80	7	30	5	130	8,2	48	6,6	288	100
Central Occidente	305	77	7	56	9	107	6,8	57	7,8	297	97
Central Este	381	111	9	82	13	113	7,2	50	6,9	356	93
<b>Total</b>	<b>4116</b>	<b>1146</b>	<b>97</b>	<b>612</b>	<b>97</b>	<b>1539</b>	<b>97,6</b>	<b>721</b>	<b>99,2</b>	<b>4.018</b>	<b>98</b>
<b>% de encuestados por servicio satisfechos</b>		<b>1183</b>		<b>629</b>		<b>1577</b>		<b>727</b>			

Para conocer el criterio sobre el tiempo de espera para recibir los diferentes servicios que se brindan, en el Cuadro N°3, se muestra que de los 4111 encuestados, el 92% opinan que el tiempo de espera es igual o menor a 1 hora, siendo esta la opinión de la mayoría de los servicios. Y se observa que en el servicio de distribución de leche el 8% opina que el tiempo de espera es más de lo normal (mayor a las 2 horas).

**Cuadro N°3. Número y porcentaje según tiempo de espera para recibir los servicios. n=4111**

Servicio	Tiempo de espera para recibir servicio										Total
	Poco tiempo (menos de 1 hora)		Lo normal (1 hora)		Más de lo normal (2 horas)		Mucho tiempo (más de 3 horas)		No sabe		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
API	602	51	514	43	20	2	13	1	39	3	1.188
CS	384	61	236	38	2	0	1	0	6	1	629
Leche	414	26	936	59	131	8	81	5	17	1	1.579
DAF	272	38	402	56	21	3	13	2	7	1	715
<b>Total</b>	<b>1.672</b>	<b>41</b>	<b>2.088</b>	<b>51</b>	<b>174</b>	<b>4</b>	<b>108</b>	<b>3</b>	<b>69</b>	<b>2</b>	<b>4.111</b>

En cuanto al grado de satisfacción en los horarios de los diferentes servicios se puede observar en el Cuadro N° 4 una valoración muy positiva donde 96% está muy satisfecha, mientras que un 3% está insatisfecho y un 1% no sabe.

**Cuadro N°4. Número y porcentaje del grado de satisfacción de los horarios de los servicios que brinda la Dirección Nacional CEN-CINAI. n=4133**

Servicio	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
API	1.170	99	12	1	5	0	<b>1.187</b>
CS	611	97	15	2	3	0	<b>629</b>
Leche	1.483	93	74	5	44	3	<b>1.601</b>
DAF	698	97	11	2	7	1	<b>716</b>
<b>Total</b>	<b>3.962</b>	<b>96</b>	<b>112</b>	<b>3</b>	<b>59</b>	<b>1</b>	<b>4.133</b>

En cuanto al grado de satisfacción con respecto a las charlas educativas que se brindan en los diferentes servicios, en el Cuadro N° 5 se evidencia que el 84% está muy satisfecha; mientras que el 16% indica estar insatisfecho; destacándose que un 12% manifiestan no saber acerca de este servicio.

Sin embargo se destaca como punto a mejorar las sesiones educativas ya que un 12% manifiestan no saber acerca de este servicio.

**Cuadro N°5. Número y porcentaje del grado de satisfacción de las sesiones educativas que reciben en los diferentes servicios. n=4104**

Servicio	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
API	1.020	86	33	3	133	11	<b>1.186</b>
CS	513	82	13	2	101	16	<b>627</b>
Leche	1.283	82	72	5	219	14	<b>1.574</b>
DAF	655	91	15	2	47	7	<b>717</b>
<b>Total</b>	<b>3.471</b>	<b>85</b>	<b>133</b>	<b>3</b>	<b>500</b>	<b>12</b>	<b>4.104</b>

De acuerdo con los datos del Cuadro N° 6, el 97% de los encuestados indican estar satisfecho con el aprendizaje de su hijo o hija en el servicios de Atención y Protección Infantil, mientras que un 3% indica estar insatisfecho o no sabe. En relación a la alimentación que reciben los niños y niñas el 99% expresa estar satisfecho y un 1% estar insatisfecho.

Ambos aspectos indican que los madres, padres o encargados están familiarizados con estos dos aspectos y llena las expectativas esperadas al dejar a sus hijos e hijas en el CEN y CINAI.

**Cuadro N°6. Número y porcentaje del grado de satisfacción del aprendizaje y alimentación que reciben en el establecimiento. n=2380**

Servicio	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
Aprendizaje de hijo (a)	1.152	97	27	2	12	1	<b>1.191</b>
Alimentación que recibe	1.172	99	11	1	6	1	<b>1.189</b>
<b>Total</b>	<b>2.324</b>	<b>98</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>2.380</b>

En el Cuadro N° 7 se puede visualizar la calificación que los encuestados del servicio de DAF brindan a las visitas al hogar, donde de las 715 visitas, el 14% de las personas externan una calificación inferior a 70; esto es indicador de oportunidades de mejora continua en este servicio.

**Cuadro N°7. Grado de satisfacción de la madre, padre o responsable sobre las visitas realizadas al hogar en el servicio de DAF n=715**

Servicio	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
DAF	588	82	29	4	98	14	715

En el Cuadro N° 8 se observa la evaluación que se brindan a los funcionarios del servicio de API (ASSC 2 y Trabajador auxiliar) es muy satisfactoria. Ambos funcionarios son calificados con una nota superior a 90; lo cual es importante para el desempeño de estos funcionarios.

**Cuadro N° 8. Número y porcentaje de la calificación del personal en el servicio de API**

Funcionario	Calificación						
	100-90	%	89-70	%	<70	%	Total
ASSC2	1.068	90	86	7	27	2	1.181
Auxiliar	1.090	92	70	6	19	2	1.179

La calificación al funcionario ASSC3 en los diferentes servicios se detalla en el Cuadro N° 9 la cual es muy satisfactoria, en donde observamos que de 2917 entrevistados el 83% lo ubicaron en el rango de 90 a 100, el 11% lo califican entre el rango de 70 a 89 y un 6% lo califican en el rango de menos de 70. Llama la atención que dentro del servicio de Distribución de Leche, de los 1567 encuestados, 102 (7%) lo ubican en el rango inferior a 70. Lo cual es una llamada de atención para mejorar la atención en este servicio por parte del funcionario.

**Cuadro N°9. Número y porcentaje de la calificación que se le da al ASSC3 que brinda los servicios en la Dirección Nacional de CEN - CINAI. n=2917**

Funcionario	Calificación						
	100-90	%	89-70	%	<70	%	Total
CS	529	83	62	10	47	7	638
Leche	1.242	79	223	14	102	7	1.567
DAF	648	91	39	5	25	4	712
<b>Total</b>	<b>2.419</b>	<b>83</b>	<b>324</b>	<b>11</b>	<b>174</b>	<b>6</b>	<b>2.917</b>

En el Cuadro N° 10, se describe que del total de las entrevistas, al Trabajador Auxiliar lo califican con una nota superior al 90. Lo cual demuestra un alto grado de satisfacción hacia este funcionario.

**Cuadro N°10. Calificación que brindan las madres, padres o responsables al trabajador Auxiliar en los servicios de API y CS. n=1807**

Funcionario	Calificación						Total
	100-90	%	89-70	%	<70	%	
API	1.090	92	70	6	19	2	1.179
CS	576	92	35	6	17	3	628
<b>Total</b>	1.666	<b>92</b>	105	<b>6</b>	36	<b>2</b>	1.807

En relación con la calificación que brindan las madres, padres o encargados referente a los servicios en general que se brindan en los establecimientos que se detalla en el Cuadro N°11, se observa que del total de los encuestados califican los servicios en general con una nota superior a 90; lo cual es satisfactorio para estos cuatro servicios. Sin embargo, se observa que un 10% los califican con una nota inferior a 70. Siendo esto una llamada de atención para continuar mejorando la calidad de los servicios.

**Cuadro N°11. Calificación que brindan las madres, padres o responsables sobre los servicios en general que brinda la Dirección Nacional de CEN-CINAI. n=4086**

Funcionario	Calificación						Total
	100-90	%	89-70	%	<70	%	
API	1.088	92	79	7	15	1	1.182
CS	567	90	44	7	17	3	628
<b>Leche</b>	<b>1.328</b>	85	<b>157</b>	10	<b>76</b>	5	<b>1.561</b>
<b>DAF</b>	<b>667</b>	<b>93</b>	<b>37</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>715</b>
<b>Total</b>	3.650	<b>89</b>	317	<b>8</b>	119	<b>3</b>	4.086

En lo que se refiere a la calificación que dan las madres, padres o encargados a las instalaciones donde se reciben los servicios se observa en el Cuadro N° 12 que el 68% lo ubican entre el rango de 90 a 100, un 19% en el rango de 70 a 89 y un 13% en el rango inferior a 70. Se resalta que de los diferentes servicios el de Distribución de Leche es el que más bajo califican. Lo que hace un llamado para considerar mejorar o buscar un lugar más conveniente, para disminuir el porcentaje de la calificación que brindan las usuarias de este servicio.

**Cuadro N°12. Calificación que las madres, padres o responsables brindan a las instalaciones donde los clientes reciben servicios, por número y porcentaje. n=4095**

Funcionario	Calificación						Total
	100-90	%	89-70	%	<70	%	
API	786	66	266	23	130	11	1.182
CS	430	69	121	19	76	12	627
Leche	1.036	66	306	19	231	15	1.573
DAF	525	74	92	13	96	13	713
<b>Total</b>	<b>2.777</b>	<b>68</b>	<b>785</b>	<b>19</b>	<b>533</b>	<b>13</b>	<b>4.095</b>

En el Cuadro N° 13, de los 4110 encuestados con respecto al grado de satisfacción sobre los resultados de la evaluación del desarrollo el 87% se encuentra satisfecho y muy satisfecho, mientras que el 4% está insatisfecho o muy insatisfecho y un 9% expresa no saber sobre la evaluación. Es importante señalar que en los servicios de API y Distribución de Leche, los encuestados expresan no saber los resultados de esta evaluación.

**Cuadro N°13. Número y porcentaje del grado de satisfacción que tienen la madre, padre o encargado sobre los resultados de la Evaluación del Desarrollo. n=4110**

Servicio	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
API	1.033	87	45	4	107	9	<b>1.185</b>
CS	546	87	26	4	55	9	<b>627</b>
Leche	1.333	85	68	4	170	11	<b>1.571</b>
DAF	666	92	19	3	42	6	<b>727</b>
<b>Total</b>	<b>3.578</b>	<b>87</b>	<b>158</b>	<b>4</b>	<b>374</b>	<b>9</b>	<b>4.110</b>

El Cuadro N° 14 muestra que las madres, padres o encargados de los niños y niñas que asisten al servicio de API un 76% refieren sentirse muy satisfechos o satisfechos con los resultados del test del lenguaje y un 4% refieren estar insatisfechos, muy insatisfechos; pero un 20% de los encuestados indican no saber.

En lo que respecta a los resultados de odontograma el 71% de los encuestados indican estar muy satisfechos o satisfechos con los resultados, el 4% insatisfechos, muy insatisfechos y un 25% de los encuestados indican no saber al respecto.

Referente a los resultados de las evaluaciones de agudeza visual y auditiva el 72% de las personas expresan estar muy satisfechos o satisfechos con los resultados, el 5% insatisfechos, muy insatisfechos y un 23% de los encuestados indican no saber al respecto.

De lo anterior, se evidencia que un 20% de los encuestados expresan no saber de los resultados de estas tres evaluaciones, lo que evidencia la importancia de entregar esta información a los padres para mejorar la comunicación y calidad de estos servicios.

**Cuadro N°14. Número y porcentaje del grado de satisfacción de la madre, padre o encargado sobre los resultados de las evaluaciones aplicadas a los clientes del servicio de API. n=1179**

Servicio	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
Resultados del Test de Lenguaje	849	76	41	4	220	20	<b>1.110</b>
Resultados del Odontograma	840	71	47	4	299	25	<b>1.186</b>
Resultados de la evaluación Visual y Auditivo	848	72	59	5	272	23	<b>1.179</b>
Total	2.537	73	147	4	791	23	<b>3.475</b>

En el Cuadro N° 15 se refleja que un 89% de las madres, padres o encargados de los niños y niñas que asisten a los diferentes servicios se encuentran muy satisfechos o satisfechos con los resultados de la evaluación del estado nutricional; un 4% Insatisfecho o muy insatisfecho y un 7% expresa no saber sobre los resultados en los diferentes servicios.

**Cuadro N°15. Número y porcentaje del grado de satisfacción de la madre, padre o responsable sobre los resultados de la evaluación del Estado Nutricional, aplicada a los clientes de los servicios. n=4105**

Servicio	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
<b>API</b>	1.034	87	41	3	112	9	<b>1.187</b>
<b>CS</b>	539	86	32	5	58	9	<b>629</b>
<b>Leche</b>	1.392	89	66	4	114	7	<b>1.572</b>
<b>DAF</b>	675	94	22	3	20	3	<b>717</b>
<b>Total</b>	<b>3.640</b>	<b>89</b>	<b>161</b>	<b>4</b>	<b>304</b>	<b>7</b>	<b>4.105</b>

### ***Información del grado de satisfacción de las madres beneficiarias.***

Dentro de la información recolectada en los cuestionarios se encuentra el grupo de madres beneficiarias: en esta categoría se incluyen a las madres embarazadas o en periodo de lactancia que reciben los servicios de alimentación complementaria (comidas servidas y leche); la muestra obtenida fue de 1253 madres y la información general que se obtuvo es la siguiente:

Las primeras preguntas se relacionan con la caracterización de las madres beneficiarias en diferentes aspectos como: Edad, donde se resalta que el 55% de ellas se ubican entre el rango de los 20 a 30 años, un 25% mayor a los 30 años y se destaca que un 20% son madres adolescentes o en periodo de lactancia.

Con respecto a la accesibilidad de los servicios que tiene esta población, se destaca que de las 1244 el 65% recorre más de 1 km y el 35% restante recorre menos de 1 km para recibir los servicios.

De las 1252 madres beneficiarias encuestadas el 63% de ellas se desplazan a los establecimientos caminando; mientras que el resto (37%) utilizan el bus u otro medio de transporte para llegar al establecimiento.

En relación al grado de satisfacción de los servicios que reciben, de las 1252 madres beneficiarias, el 94,6% opinan estar muy satisfechas y satisfechas por el servicio que reciben, el 3,8% del total de encuestados se siente insatisfecho y un 1,5% no sabe; según se detalla en el Cuadro N°16.

**Cuadro N°16. Grado de satisfacción de las beneficiarias sobre el servicio que reciben, según número y porcentaje. n=1252**

Servicio	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
CS	357	97	10	3	2	1	<b>369</b>
Leche	828	94	38	4	17	2	<b>883</b>
<b>Total</b>	<b>1.185</b>	<b>95</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>1.252</b>

En cuanto al grado de satisfacción en los horarios de los diferentes servicios se puede observar en el Cuadro N° 17 que de las 1253 encuestadas el 96% está muy satisfecha con los horarios, mientras que un 4% está insatisfecha, muy insatisfecho o no sabe.

**Cuadro N°17. Grado de satisfacción de las beneficiarias en cuanto a los horarios de los servicios, por número y porcentaje. n=1253**

Servicio	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
CS	833	95	41	3	10	1	<b>884</b>
Leche	365	99	4	1	0	0	<b>369</b>
<b>Total</b>	<b>1.198</b>	<b>96</b>	<b>45</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1.253</b>

De las 1253 madres beneficiarias que califican el grado de satisfacción con la frecuencia en que reciben los servicios de comidas servidas y leche, el 95% expresan estar muy satisfecha y satisfecha; y el 5% indicaron estar insatisfechas o no saben.

**Cuadro N°18. Grado de satisfacción de las beneficiarias sobre la frecuencia con que reciben los servicios, por número y porcentaje. n=1253**

Servicio	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
CS	837	94	30	5	17	1	<b>884</b>
Leche	365	99	2	1	2	0	<b>369</b>
Total	1.198	95	45	4	10	1	<b>1.253</b>

En el Cuadro N°19, se muestra que se encuestaron 1253 madres beneficiarias para conocer su opinión sobre el tiempo de espera para recibir los diferentes servicios; en cuanto al servicio de Comidas Servidas un 82,1% indicaron sentirse muy satisfechas y el 17,9% expresaron estar insatisfechas o no saben; en el servicio de distribución de leche el 97,2 se siente satisfecha; 3,2% se siente insatisfecho o no saben.

Cabe resaltar que el grupo de madres beneficiarias que se siente más insatisfecha con el tiempo de espera de los servicios es del servicio de comidas servidas, lo que indica que se debe tener en cuenta este servicio para la implementación de planes de mejora.

**Cuadro N°19. Número y porcentaje según tiempos de espera para recibir los servicios. n=1253**

Servicio	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
CS	726	82,1	142	16,1	16	1,8	<b>884</b>
Leche	360	97,6	4	1,9	5	1,4	<b>369</b>
Total	<b>1.198</b>	95,6	<b>45</b>	3,6	<b>10</b>	0,8	<b>1.253</b>

En Cuadro N°19 ante la pregunta de que si recibieron o no charlas educativas; 711 madres (59%) indicaron si haber recibido charlas educativas, mientras 504 (41%) expresaron no haberlas recibido.

**Cuadro N°19. Número y porcentaje de charlas recibidas en los diferentes servicios.  
n=1215**

Servicios	Recibe charlas educativas				Total
	Si	%	No	%	
CS	490	57	367	43	857
Leche	221	62	137	38	358
Total	711	59	504	41	1.215

En Cuadro N°20 se indica la utilidad de las charlas educativas recibidas y de las 1019 madres beneficiarias que respondieron a esta pregunta, el 68% expresaron ser útiles; el 28% indicaron no saber y el 4% las calificaron de poco o nada útiles.

**Cuadro N°20. Utilidad de la información recibida en las charlas educativas por número y porcentaje. n=1019**

Servicios	Información recibida de las charlas educativas						Total
	Útiles	%	Poco útiles	%	NS	%	
CS	475	66	29	4	215	30	719
Leche	216	72	12	4	72	24	300
Total	691	68	41	4	287	28	1.019

En el Cuadro N° 21, las madres encuestadas brindaron la siguiente calificación al personal de la institución de los diferentes servicio, el 84% los califica con una superior a 90; un 11% de madres indicaron que la calificación y el 5% de las entrevistadas expresaron que su calificación era inferior a 70.

**Cuadro N°21. Número y porcentaje de la calificación que le brindan las madres beneficiarias al personal de la institución en los diferentes servicios. n=1350**

Funcionario	Calificación						
	100-90	%	89-70	%	<70	%	Total
CS	725	82	98	11	59	7	882
Leche	328	89	34	9	6	2	368
<b>Total</b>	<b>1.053</b>	<b>84</b>	<b>132</b>	<b>11</b>	<b>65</b>	<b>5</b>	<b>1.250</b>

En lo que se refiere a la calificación que dan las madres beneficiarias a las instalaciones donde se reciben los servicios se observa en el Cuadro N° 22 que el 35% lo ubican entre el rango de 90 a 100, un 14% en el rango de 70 a 89 y un 50% en el rango inferior a 70. Se resalta que de los diferentes servicios, el de comidas Servidas es el que más bajo califica a las instalaciones de los establecimientos

**Cuadro N°22. Calificación que le brindan las madres beneficiarias a las instalaciones donde reciben los servicios. n=1448**

Funcionario	Calificación						
	100-90	%	89-70	%	<70	%	Total
CS	294	22	147	11	880	67	1.321
Leche	120	22	63	11	368	67	551
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>84</b>	<b>210</b>	<b>11</b>	<b>1.248</b>	<b>5</b>	<b>1.872</b>

En relación con la calificación que brindan las madres beneficiarias referente a los servicios en general que se brindan en los establecimientos según se detalla en el Cuadro N°23, se observa que de las 1337 el 88% de las madres califican los servicios en el rango de 90 a 100; un 8% de las encuestadas los evalúan con un rango de 70 y un 4% los ubican en el rango inferior a 70.

**Cuadro N°23. Calificación que le brindan las madres beneficiarias a los servicios que recibe. n=1237**

Funcionario	Calificación						
	100-90	%	89-70	%	<70	%	Total
CS	744	86	76	9	48	6	868
Leche	334	91	25	7	10	3	369
<b>Total</b>	<b>1.078</b>	<b>84</b>	<b>101</b>	<b>11</b>	<b>58</b>	<b>5</b>	<b>1.237</b>

## Conclusiones y recomendaciones

La satisfacción de las madres, padres y responsables de los clientes es alta, esto demuestra que los servicios que se brindan en la Dirección Nacional de CEN-CINAI son bien aceptados y valorados, por los padres, madres o responsables de los niños y niñas que reciben los servicios de CEN-CINAI.

Los resultados proporcionan información oportuna a los tomadores de decisiones de los tres niveles de gestión, sobre el grado de satisfacción que tienen los clientes y beneficiarios, en relación a los servicios que reciben, y con ello puedan determinar oportunidades de mejora en la calidad de los servicios que se brindan en cada establecimiento CEN o CINAI.

En general los datos aportan una muy buena calificación a los servicios, pero igualmente se debe continuar en la revisión y el monitoreo constante en aquellas evaluaciones que fueron calificadas bajas en algunos de los servicios, con el fin de redimensionar los objetivos y poder obtener mejores resultados.

Se destacan posibles temas a mejorar o implementar cambios positivos o bien la adecuación, mejora o renovación de la infraestructura; visita domiciliar; tiempos de espera, y aunque la comunicación que existe es bastante satisfactoria, esta se da en menor medida en algunas evaluaciones, por lo que en este aspecto se debe mejorar la comunicación al hogar y dar a conocer más ampliamente el trabajo que se realiza en los establecimientos con nuestros clientes. Recordando que el involucramiento de la familia favorece muy satisfactoriamente en el desarrollo integral del niño y la niña y además nos favorece desde el punto de vista de mercadotecnia institucional. Acortar los tiempos de espera con diferentes metodologías como citas, grupos, entre otros de acuerdo a las diferentes estrategias que se utiliza en algunos establecimientos y han sido favorables.

Se establece con claridad una evaluación positiva sobre el personal valorando en lo concerniente al cuidado, trato con los niños y niñas, atención, así como lo concerniente a salud, alimentación, educación y los logros del aprendizaje de sus hijos, lo que se debe mantener y superar.

Una evaluación de este tipo requiere continuidad para generar series de datos comparables en el tiempo, los resultados de este estudio se deben de considerar como línea base y los instrumentos como parte del estudio piloto que pueden ser mejorados continuamente y perfeccionarlo para que contribuya a simplificar o bien ahondar en las respuestas. La frecuencia de la evaluación debe ser anual y en el mismo trimestre que el establecido en el estudio.

La evaluación debe realizarla siempre una persona externa a los establecimientos ya que se crea una visión más crítica para aspectos de mejora aun cuando si el establecimiento ha sido evaluado muy satisfactoriamente.

Divulgar los mejores resultados obtenidos con el fin de que puedan ser imitados por aquellos establecimientos cuyos servicios no han logrado un grado de satisfacción aceptable

Analizar las buenas evaluaciones y como se llevan a cabo, para implementarlas en otros CEN o CINAI a nivel nacional y mejorar los servicios; así mantenerlas en el tiempo y de ser posible incrementarlas.

Estudiar y mejorar lo concerniente a la infraestructura, socializando con las diferentes ADEC la obtención de recursos que brindan otras instituciones con el fin de captar fondos económicos para la mejora de esta.

Enriquecer el servicio incorporando talleres, charlas, estrategias diversas que llamen la atención a los padres para que se acerquen al establecimiento; así como analizar y mejorar los temas o las diversas modalidades de brindar las charlas educativas con temas que apoyen a las familias en la crianza, educación, adquisición de habilidades, cuidado, calidad de tiempo para compartir en familia, entre otros aspectos.

Divulgar el estudio para evitar los aspectos menos negativos y promover los aspectos más positivos.

## **Bibliografía**

1. Dirección Nacional CEN CINAI. 2010. Informe sistematización de prueba piloto de evaluación cualitativa de la satisfacción del cliente y beneficiario que participan de los servicios que presta la Dirección general de Nutrición y Desarrollo Infantil. San José, Costa Rica.
2. Dirección Nacional CEN CINAI. 2010. Manual para la evaluación de la satisfacción de clientes y beneficiarios de los servicios de la Dirección Nacional CEN CINAI. San José, Costa Rica.
3. Ministerio de Salud, Dirección General de Nutrición y Desarrollo Infantil. 2008, Modelo Conceptual y Estratégico Dirección General de Nutrición y Desarrollo Infantil, San José, Costa Rica.
4. Ministerio de Salud, Dirección General de Nutrición y Desarrollo Infantil. 2011. Herramienta Excel de Satisfacción del cliente y beneficiario. San José, Costa Rica.