



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DEL
CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL PUESTO DE
SALUD SAN JUAN MASÍAS SAN BORJA, LIMA- 2014**

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

BACHILLER: ANTEZANA REYMUNDO, ROSA MARGOT

LIMA-PERÚ

2016

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA
DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL
PUESTO DE SALUD SAN JUAN MASÍAS SAN BORJA,
LIMA- 2014**

INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	iii
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema General	2
1.2.2. Problemas Específicos	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación del estudio	4
1.5. Delimitaciones de la investigación	4
CAPITULOII: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	6
2.2. Base teórica	11
2.3. Definición de términos	24
2.4. Hipótesis	25
2.5. Variables	26
2.5.1. Definición conceptual de la variable	26
2.5.2. Definición operacional de la variable	26
2.5.3. Operacionalización de la variable	27
CAPITULOIII: METODOLOGIA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	28
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	29
3.3. Población y muestra	29
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	30
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	32
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	32
	33

CAPITULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Presupuesto de la investigación

Cronograma de actividades

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Matriz

Instrumento

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014. Es una investigación descriptiva transversal, correlacional, se trabajó con una muestra de 52 usuarios, para el recojo de la información se utilizó un Cuestionario tipo Likert modificado de 23 ítems, organizado por las dimensiones: humana, entorno, técnico-profesional. La validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,801); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de (0,873). Estadísticamente quedó confirmado por la R de Pearson con un valor de (0,817) y un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

CONCLUSIONES:

El nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima, es Medio. Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas expresadas por los usuarios: Rara vez la enfermera le saluda cordialmente y lo llamo por su nombre, asimismo nunca la enfermera le dijo su nombre, además que no es amable en el trato que le brinda. Nunca está satisfecho con la atención que le brindó la enfermera. Además que nunca la enfermera se lavó las manos antes y después del procedimiento que le realizó, Rara vez durante el procedimiento o consulta la enfermera mantiene el vínculo con palabras de apoyo o aliento. La enfermera no muestra la preocupación por su privacidad en todos los procedimientos. El servicio no cuenta ambiente atractivos y no Volvería a atenderse en el Puesto de Salud San Juan Masías. Confirmado estadísticamente por el Chi Cuadrado con un valor 20,27 y un nivel de significancia de un valor $p < 0,05$.

PALABRAS CLAVES: *Satisfacción, cuidados de enfermería, humana, entorno, técnico-profesional.*

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the level of user satisfaction about the care provided by nurses at the San Juan Masías health post, San Borja - Lima, 2014. It is a cross-sectional descriptive research, A sample of 52 users, for the information collection was used a modified Questionnaire type of 23 items, organized by the dimensions: human, environment, technical-professional. The validity of the instrument was made by means of the concordance test of the expert judgment obtaining a value of (0,801); Reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of (0.873). Statistically confirmed by Pearson's R with a value of (0.817) and a novel value significance $p < 0.05$.

CONCLUSIONS:

The level of satisfaction of the user about the care provided by the nurses, at the San Juan Masías Health Post, San Borja - Lima, is Medium. These levels of satisfaction are presented by the responses expressed by the users: Rarely the nurse greets him warmly and calls him by his name, and the nurse has never told him his name, besides, he is not kind in the treatment he offers. He is never satisfied with the care the nurse gave him. In addition, the nurse never washed her hands before and after the procedure she was given. Rarely during the procedure or consultation the nurse maintains the link with words of support or encouragement. The nurse does not show concern for her privacy in all procedures. The service does not have attractive surroundings and would not be taken care of at the San Juan Masías Health Post. Statistically confirmed by Chi Square with a value of 20.27 and a significance level of $p \text{ value} < 0.05$.

KEY WORDS: *Satisfaction, nursing care, human, environment, technical-professional.*

INTRODUCCIÓN

En la última década, la satisfacción del usuario con respecto a la calidad atención brindada por los profesionales de la salud, ha surgido como un tema muy relevante, particularmente por legítima exigencia del usuario y por el conocimiento de algunas prácticas clínicas que en ocasiones muestran pérdida de la calidad humana en la atención al usuario

A nivel de salud, ambos conceptos han tomado interés desde la década de los 80 y 90, cuando el Dr. Avedis Donabedian los introdujo a las instituciones de salud basado en tres pilares fundamentales (estructura, procesos, y resultados); los cuales constituyen la calidad asistencial, de allí, ha surgido la creación de instrumentos para medir aspectos relacionados con la calidad de la atención, se ha construido una ruta conceptual que ha permitido la evaluación y mejoramiento continuo de las instituciones, basado en la gestión de la calidad a través de la opinión del usuario, quien es realmente el consumidor del servicio y/o producto final.

La satisfacción del paciente en atención sanitaria se consigue cuando el usuario descubre que el servicio prestado se ajusta a sus expectativas. La satisfacción de usuario debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de la salud y una medida del resultado y la calidad de sus intervenciones, su grado se obtiene de la calidad percibida y el método más utilizado, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o desconformidades. La satisfacción hace alusión a la atención sanitaria general, tanto al trabajo técnico práctico, como a la relación interpersonal.

La política nacional de la calidad de las prestaciones de salud se basan en la mejora continua de la calidad de servicio, reflejada en el conjuntos de elementos y procesos interrelacionados que buscan la satisfacción del usuario, a través del aseguramiento de la calidad y la eficacia operativa de los servicios, todo ello sustentado en una serie de valores que se deben fomentar en el personal de enfermería donde se pone de manifiesto la actitud, las habilidades y destrezas.

De allí la importancia de esta investigación para obtener información de los usuarios como elemento de vital importancia que permita identificar la satisfacción del usuario con respecto a la atención de enfermería específicamente.

El estudio se enmarca en las áreas y líneas de investigación de la escuela académico profesional de enfermería, **Área IV: Recursos Humanos en Enfermería y línea 9: Estudios de calidad de atención de enfermería al usuario**. Aplicando los modelos teóricos Jean Watson La enfermera reconoce las necesidades biofísicas, psicofísicas, psicosociales e intrapersonales de ella misma y del paciente. Los pacientes tienen que satisfacer las necesidades de menor rango antes de intentar cubrir las necesidades de un rango superior.

El presente trabajo consta:

Capítulo I: haremos una descripción en el cual se presenta el planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivos, justificación de estudio, limitaciones y alcances de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, antecedentes nacionales e internacionales, base teórica, hipótesis y definición operacional de términos

Capítulo III: Material y Método, incluye nivel, tipo y método, descripción del área de estudio, población y muestra, técnica e instrumento, validez y confiabilidad del instrumento, plan de recolección de datos, plan de procesamiento, presentación,

Finalmente se presenta la referencia bibliográfica, bibliografía y anexos

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad es el grado en que se cumple con los requisitos. Es cumplir sistemáticamente con los requerimientos para satisfacer las necesidades o expectativas de nuestros clientes o usuarios. Es la creación de valor para los clientes. (1)

Según la organización mundial de salud (OMS) define la calidad como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima. Teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y las máximas satisfacciones del paciente. (2)

En los últimos años el tema de calidad ha adquirido importancia en todas las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. Actualmente el Ministerio de Salud viene desplegando valiosas iniciativas para mejorar la calidad de atención como un derecho ciudadano donde el eje principal es la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de la atención que se brinda en los servicios de salud. (3)

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios brindados por los servidores de la salud, sino también del cumplimiento de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren sus expectativas o exceden a sus expectativas. (4)

La satisfacción del usuario depende de la resolución de los problemas del resultado del cuidado según sus expectativas, del buen trato del personal que lo atendió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado.

La relación y comunicación entre la enfermera y los usuarios produce beneficios para la salud psicológica, aumenta su confianza y compromiso, la satisfacción puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas esperadas.

La calidad de atención de enfermería está orientada principalmente a satisfacer las necesidades en forma integral en el ser humano.

El cuidado de enfermería se ve reflejado en una atención eficiente y efectiva a, la familia y comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos y científicos, sociales y humanos y éticos. Por tanto, la enfermera realiza un cuidado en las dimensiones de biopsicosocial, en forma holística.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario acerca del cuidado que brinda la enfermera, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja, Lima - 2014?

1.2.2 Problema específico

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión humana, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima - 2014

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión técnico profesional, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja, Lima - 2014

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión entorno, en el en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivos generales

Determinar el nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras, en el en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión entorno, en el en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión entorno, en el en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión entorno, en el en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La enfermera es una profesión con raíces humanísticas, genuinamente preocupada por las personas que confían en su cuidado, en especial de quienes experimentan una situación de enfermedad. La calidad de atención de enfermería, es un aspecto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de instruir cuidados que satisfagan las necesidades de los usuarios.

Este estudio es relevante porque analizara el nivel de satisfacción del usuario durante la atención que brinda la enfermera.

Los resultados del estudio permitirán brindar información válida y confiable a las autoridades del Puesto de Salud San Juan Masías y de otras instituciones , que servirá de referencia para diseñar estrategias dirigidas a mejorar la calidad de atención al usuario enmarcando el cuidado humanizado , técnico , científico y confort ,mediante una dimensión individualizada y/o colectiva donde se resuelvan las dificultades y dudas que los pacientes manifiestan , contribuyendo a mejorar la calidad de la atención de enfermería.

La empatía de interrelación, comunicación enfermera -paciente es muy importante para el desarrollo de sus actividades. Por lo tanto es importante saber el nivel de satisfacción de la usuarios frente al cuidado de enfermería en el Puesto de Salud San Juan Masías.

1.5. LIMITACIONES Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

- ❖ La primera limitación corresponde a la escasa literatura científica sobre satisfacción de usuarios por los cuidados de la enfermera en el puesto de salud “San Juan Masías”

- ❖ La segunda limitación corresponde a la baja colaboración de las enfermeras ya que se evaluara su desempeño y el cuidado que brindan en el puesto de salud “San Juan Masías”

- ❖ La Tercera limitación corresponde a la disponibilidad de horarios para la investigación

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes internacionales

Carlozama Matango M. y Toapanta Chingo S. (2010) realizó un estudio sobre “Calidad de Atención de Enfermería en el Servicio de preparación de niños menores de 5 años en el Hospital de Atuntaqui”, Ibarra – Ecuador, cuyo objetivo Identificar los factores que inciden en la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de preparación de niños menores de 5 años. El tipo de estudio fue cuantitativo con un diseño descriptivo analítico, transversal. La muestra fue de 100 usuarias que acudieron al servicio con sus hijos menores de 5 años. La técnica utilizada fue la entrevista y encuestas, los resultados de la siguiente investigación fueron:

En cuanto a la percepción que tienen las usuarias acerca de la atención del servicio de preparación, más de un 74%, señalan que es buena el 25% es regular y apenas el 1% es mala debido a su experiencia vivida por parte de dicha usuaria. (9).

Mendoza Sagacha, M (2010) realizó un estudio de investigación sobres “Satisfacción de la Atención de Enfermería en el Centro de

Atención Ambulatorio N° 213 Dispensación Sur Valdivia” del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- Ecuador, cuyo objetivo determinar el cumplimiento de las normas de calidad en la atención de enfermería al usuario, tipo de estudio es prospectivo, analítico, cualitativo y cuantitativo. La muestra es de 153 usuarios, la técnica la observación directa a los usuarios y el instrumento para recolección de datos, cuestionarios y la entrevista, los resultados de la siguiente investigación fueron:

El 49% de los usuarios califican la atención recibida como excelente debido a que las instalaciones del centro de salud se encuentran en buen estado y el personal en general los trata con respeto, los atienden a su debido tiempo; el 45% la califican de buena atención y el 1% manifiestan que la atención es mala, por falta de atención oportuna y trato descortes.

El 97% del personal de enfermería trata con respeto al usuario cuando lo atiende en la consulta; y 3% no lo respeta, ocasionado insatisfacción en ellos, por la falta de educación. (10)

Borré Ortiz Y. (2011) realizó un estudio sobre la “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”, Bogotá, Colombia, Objetivo: Determinar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla, de agosto a octubre de 2011. Estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través del cuestionario SERVQHOS-E, previo cumplimiento de criterios de inclusión, la población fue de 158 pacientes.

Resultados: La calidad percibida de la atención de enfermería por los pacientes hospitalizados es “peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor

y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho. De acuerdo a la Teoría de la Des confirmación de Expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman et al, el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la Calidad Percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría la IPS. (11)

Vargas Alarcón D. (2012) Realizó un “Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha” Quito- Ecuador, tuvo como objetivo identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y cómo éstos aportan a un análisis de los principios de gestión de calidad. Metodología y población de estudio: Estudio de diseño descriptivo, analítico transversal cuya población es 499 usuarios y la muestra fue 101 usuarios. Se utilizó como instrumento una encuesta estructurada, elaborada específicamente para esta investigación, basada en encuestas similares realizadas en Lima- Perú.

El resultado del estudio fue nivel de satisfacción en general del UI es del 90%, llegando a la conclusión: El nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo en las unidades de salud del PPP, se encuentra en niveles altos, lo cual refleja la calidad de atención que brinda el Patronato a la población de la provincia de Pichincha. Las variables agrupadas en los principios Enfoque al Cliente” y “Participación del personal” (ISO), dieron resultados estadísticamente significativos. (12)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

QUINCHO, BERROCAL R. (2012) Realizó un estudio sobre “Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de la Atención de la Enfermera en el Puesto de Salud Sagrada Familia- Red San Juan de Lurigancho”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de la enfermera, el tipo de estudio fue nivel aplicativo, tipo cuantitativo , método descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformada 55 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento la escala Likert modificado aplicado previo consentimiento, los resultados del 100%(55), 64%(35) tienen satisfacción media, 20%(11) alta, y 16%(9) baja. En la dimensión humana 42% (23) expresaron satisfacción media, 36%(20) baja, 22%(12) alta, en la dimensión continua ,78%(43) expresaron satisfacción media, 15%(8) alta y 7 % (4) baja, en la dimensión oportuna 85%(47) tienen satisfacción media y 9%(5) baja y 5%(3) alta, mientras en la dimensión segura el 75%(41) tiene satisfacción media, 15%(8) alta y 11%(6) baja y se llegó a la conclusión, la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de la enfermería en su mayoría es media a baja. (5)

GONZALES GARCIA A. (2012) realizó un estudio, sobre el “Nivel de Satisfacción de los Pacientes Sobre los Cuidados que Brinda el Profesional de Enfermería del Servicio de Cirugía del Adulto del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”, cuyo objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería, el tipo de estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida de 150 pacientes. La muestra fue de 59 usuarios, la técnica fue la entrevista y el instrumento una escala modificada tipo Likert.

Resultado. El 100%(59) tiene satisfacción media. En cuanto a la dimensión humana 51% (30) presentan satisfacción alta,

46%(27)media y el 3% (4)bajo,, acerca de la dimensión oportuna 67.8%(40) tienen satisfacción media, 18%,6%(11)baja y 13,6%(8)alta, sobre la dimensión segura 72,9%(43)presentan satisfacción media ,23,7%(14)baja y 3,4(2) alta% y en la dimensión continua 83%(49)tiene nivel de satisfacción baja y 17%(10)media. Llegando a la conclusión la mayoría de los pacientes tienen nivel aplicativo de satisfacción media. (6)

Villajuan Reyes E.(2010)Realizó un estudio sobre “Nivel de Satisfacción del Paciente Acerca del Cuidado del Enfermero que Recibe en el Servicio de Cirugía de día Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”, el objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado del enfermero que recibe el servicio cirugía de día , el presente estudio fue nivel aplicativo, tipo cuantitativo , método descriptivo, de corte transversal, la población fue de 150 pacientes . La técnica fue la entrevista y el instrumento un cuestionario previo consentimiento informado.

Resultado del 100%(150), 60.7%(91) tiene satisfacción alta, 29.3%(44) medio y el 10% (15) bajo, referido a que la enfermera cuida de el en todo momento desde su ingreso hasta su alta, lo orienta en sus cuidados en el hogar, en la dimensión humana 49%(74) media y 47%(70) alto referido a que la enfermera saluda y llama por su nombre al paciente. Resultado la mayoría de los pacientes presentan un nivel de satisfacción alto (60.7%), con tendencias (29.3%), referido a que la enfermera cuida de ellos en todo momento desde su ingreso hasta su alta mínimo porcentaje bajo(10%) dado a que la enfermera no se presentó con su nombre y no explico los procedimientos al paciente.(7).

Trujillo Anaya I. (2010) realizó un estudio titulado “Nivel de Satisfacción de los Paciente Acerca del Cuidado de Enfermería en las salas de Observaciones del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins”, el objetivo de

estudio determinar el nivel de satisfacción de los pacientes acerca del cuidado de enfermería, el tipo de estudio fue de tipo cuantitativo nivel aplicativo, método descriptivo simple de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 40 pacientes, la técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario CAREQ.

Tuvo como resultado que la mayoría de los pacientes tienen un nivel de satisfacción entre medio y bajo, referidos a que la enfermera acude rápidamente al llamado, le informa sobre grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad, lo motiva a identificar los elementos de su tratamiento. (8)

2.2. BASES TEÓRICAS

La base teórica que a continuación se presenta responde a las variables de estudio y servirá como fundamento de los hallazgos luego de la respectiva recolección de datos.

Antecedentes teóricos -conceptuales sobre la satisfacción del paciente.

2.2.1 Calidad de la atención de la salud

Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (Avedis Donabedian)

2.2.2 Garantía de la calidad

La calidad de los servicios de salud se puede definir de varias maneras.

Cuando la calidad de la atención se considera en el contexto de las reformas del sector salud, asociado a menudo con la calidad técnica, definida como la conformidad con las regulaciones y adherencia a los estándares, más que las cualidades de acceso o rentabilidad.

La calidad, sin embargo, implica la entrega oportuna de servicios de salud de manera eficiente y segura (calidad técnica) bajo condiciones físicas y éticas adecuadas (calidad percibida). En

este orden de ideas, la calidad de la atención es un concepto multidimensional que involucra este atributo y otros.

Varios expertos en garantía de la calidad pueden definir la calidad con términos diferentes, conviniendo nueve dimensiones que abarcan la calidad de la atención:

1. **Desempeño técnico:** el grado de realización de las tareas por los profesionales de la salud y de las instalaciones, para resolver las expectativas de la calidad técnica (adherencia de estándares).
2. **Acceso a los servicios:** el grado de mantenimiento sin restricción de los servicios de salud a las barreras geográficas, económicas, sociales, organizacionales y lingüísticas.
3. **Efectividad de la atención:** el grado de los resultados deseados en la atención (salidas).
4. **Eficiencia en la provisión de servicios:** el cociente entre las salidas de los servicios y los costos producidos por estos servicios.
5. **Relaciones interpersonales:** confianza, respeto, confidencialidad, cortesía, responsabilidad, empatía, escucha y comunicación entre prestadores y usuarios.
6. **Continuidad en los servicios:** entrega de servicios de salud por el mismo proveedor de servicios.
7. **Seguridad:** el grado de reducción al mínimo de los efectos de lesiones (trauma), efectos de infecciones u otros efectos secundarios nocivos.
8. **Infraestructura física y comodidad:** el aspecto físico de la instalación, la limpieza, la comodidad, la privacidad, y otros aspectos importantes para los clientes. (13)

2.2.3 Nivel de Satisfacción del usuario

Es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de gozo para un individuo.

La satisfacción del paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad de la atención de la salud.

La evaluación de la satisfacción del usuario puede ser expresada como satisfacción o insatisfacción este como consecuencias de las dimensiones humanas, oportuno, continuo, seguro. (14)

El personal de enfermería sus actividades está centrado en el cuidado de la personas de forma holística, en las dimensiones biopsicosocial y espiritual, por ello el eje principal es cuidado funcionando como la unidad de las interacciones interpersonales, las madre son capaces de percibir y evaluar la calidad de atención recibida por parte de la enfermera, experimentado distintos niveles de satisfacción.

La satisfacción en la asistencia de la enfermería es entendida como el resultado de la interacción entre las precepciones y las expectativas de los usuarios.

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado d animo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas” (15)

Así la opinión del paciente añade un componente esencial en la valoración del servicio prestado: Donabedian considera que es la efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los miembros individuales de una sociedad. Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser ideal, al margen de cuán alta pueda ser la calidad según el criterio clínico. (16)

2.2.4 Generalidades de calidad

La planificación para la calidad permite definir las políticas generales y objetivo de la calidad a partir de las cuales se articularán los esfuerzos posteriores de compromiso y

participación en el proceso de desarrollo e implementación del sistema de Gestión de la Calidad en Salud (17)

Los objetivos de la calidad en salud del MINSA, es mejorar la continuamente la calidad de los servicios, recursos y tecnología del sector salud mediante el desarrollo de una cultura de calidad, sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios externos e internos, lograr la satisfacción del usuario, lograr la satisfacción de las personas que brindan el servicio.

2.2.5 Dimensiones de la calidad

Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en la salud, pero posiblemente la presencia por Avedis Donabedian, siga siendo, pese a su generalidad, de la mayor aceptación cuando propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, en la relación interpersonal, que se establece entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención.

La comprensión y manejo de tales dimensiones pueden expresarse de la siguiente manera:

a). Dimensión Técnico-Profesional

Referida a los aspectos científicos – técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad referida al logro de los cambios positivos (efectos) en el estado de la salud de la población
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia, uso adecuado de los recursos estimados para obtener los resultados esperados.

- Continuidad, prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias
- Seguridad, la forma en se presta los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

b). Dimensión Humana

Referida al aspecto interpersonal de la atención, y a su vez tiene las siguientes características

- Respeto a los derechos a la cultura y las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, de sus percepciones. Necesidades y demandas, lo que es asimismo valido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad i los principios ético-deontológicos que orienten la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

c) Dimensión del entorno

Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generen valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

- implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. (18)

2.2.6. Ámbito de la profesión de enfermería

El cuidado integral de enfermería es el servicio que la enfermera(o) brinda a la persona en todas las etapas de la vida, desde la concepción hasta la muerte, incluyendo los procesos de salud - enfermedad, implementando el método científico a través del Proceso de Atención de Enfermería (PAE) que garantiza la calidad del cuidado profesional.

El cuidado integral de enfermería constituye el fundamento del ejercicio de la profesión en las diferentes áreas de la especialidad. Se basa en el juicio crítico y ponderado de la enfermera(o) así como en la toma de decisiones que competen a su labor, por lo cual asume plena responsabilidad por los efectos y consecuencias que de ellas se originen. (19)

Artículo 5º.- Del cuidado integral de enfermería El cuidado integral de enfermería se brinda en las siguientes áreas:

a) ÁREA ASISTENCIAL:

Mediante la interacción enfermera(o) - usuario, determinando e implementando los cuidados que aseguren el proceso de promoción, prevención, mantenimiento, recuperación y rehabilitación de la salud en todos los servicios intra-extra hospitalarios y en los que sean necesarios.

b) ÁREA ADMINISTRATIVA:

Aquí se desarrollan procesos dirigidos a:

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar el producto de los servicios de enfermería en todos los establecimientos dedicados a la atención de la salud y otros afines.

Administrar los centros de formación profesional de pre y postgrado de enfermería y de formación de personal técnico y auxiliar de enfermería.

Dedicada a programar, organizar, desarrollar y supervisar actividades de educación y capacitación en salud dirigida a:

- La formación de enfermeras(os)
- La capacitación de enfermeras(os)
- La educación continua en enfermería
- La formación y educación continua del personal técnico, auxiliar de enfermería y otros fines
- La participación en la formación de otros profesionales
- La educación sanitaria a la persona, la familia y la comunidad.

d) ÁREA DE INVESTIGACIÓN:

El trabajo en esta Área está dirigido a:

Realizar y/o participar en estudios de investigación en el área de su competencia, contribuyendo al mejoramiento de la salud y la calidad de vida de la sociedad.

Formular y desarrollar con el equipo multidisciplinario, planes, programas y proyecto en el campo de la salud para la solución de problemas de la sociedad.

- Competencia del profesional de salud
- Acceso de los servicios
- Eficacia
- Continuidad

- Seguridad
- Comodidades. (20)

2.2.7 TEORICAS DE ENFERMERIA

Watson ha estudiado el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos (existencial– fenomenológico) y con base espiritual, y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras, el cuidado humano como relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo.

Lo anterior le permitió a Watson la articulación de sus premisas teóricas, conjuntamente con las premisas básicas de la ciencia de la enfermería, según la cita Walker:

Premisa 1. “El cuidado (y la enfermería) han existido en todas las sociedades. La actitud de asistencia se ha transmitido a través de la cultura de la profesión como una forma única de hacer frente al entorno. La oportunidad que han tenido enfermeras(os) de obtener una formación superior y de analizar, a un nivel superior, los problemas y los asuntos de su profesión, han permitido a la enfermería combinar su orientación humanística con los aspectos científicos correspondientes.

Premisa 2. “La claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre la enfermera-persona y paciente-persona”. El grado de comprensión es definido por la profundidad de la unión transpersonal lograda, donde la enfermera y el paciente mantienen su calidad de persona conjuntamente con su rol.

Premisa 3. “El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado”. La enfermera que desea ser genuina debe combinar la

sinceridad y la honestidad dentro del contexto del acto de cuidado.

Las premisas básicas expuestas son un reflejo de los aspectos interpersonales – transpersonales – espirituales de su obra, reflejando la integración de sus creencias y valores sobre la vida humana y, proporcionan el fundamento para el desarrollo ulterior de su teoría:

-Las emociones y la mente de una persona son las ventanas de su alma.

-El cuerpo de una persona está limitado en el tiempo y el espacio, pero la mente y el alma no se limitan al universo físico.

-El acceso al cuerpo, a la mente y al alma de una persona es posible siempre que la persona sea percibida como una totalidad.

-El espíritu, lo más profundo de cada ser, o el alma (Geist) de una persona existe en él y para él.

-Las personas necesitan la ayuda y el amor de los demás.

-Para hallar soluciones es necesario encontrar significados.

-La totalidad de la experiencia en un momento dado constituye un campo fenomenológico.

Conceptos de Metaparadigma de Enfermería

Persona, desde la mirada existencialista, Watson considera la persona como “un ser en el mundo”, como una unidad de mente – cuerpo y espíritu, que experimenta y percibe conceptualmente el Gestalt, es el locus de la existencia humana y el sujeto de cuidado de enfermería.

Medio ambiente, es la realidad objetiva y externa además del marco de referencia subjetivo del individuo.

El campo fenomenológico, o realidad subjetiva, incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro imaginado).

Salud, de acuerdo con Watson, la salud tiene que ver con la “unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma (espíritu)”. Está asociada con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado”

Enfermería, la enfermería está centrada en relaciones de cuidado transpersonales. “Para Watson la enfermería es un arte cuando la enfermera experimenta y comprende los sentimientos del otro, es capaz de detectar y sentir estos sentimientos, y a su vez, es capaz de expresarlos, de forma semejante que la otra persona los experimenta”

Watson define la enfermería como ciencia humana y arte que estudia la experiencia salud – enfermedad mediante una relación profesional, personal, científica, estética y ética. Las metas de la enfermería están asociadas con el crecimiento espiritual de las personas, el cual surge de la interacción, la búsqueda del significado de las experiencias de cada uno, el descubrimiento del poder interno, la trascendencia y la autocuración.

Jean Watson, autora de la “Teoría del Cuidado Humano”, sostiene que “ante el de la mayoría de los sistemas de cuidado de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, a causa de la gran reestructuración administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales de enfermería.

La base de la teoría de Watson es la práctica de la enfermera en los 10 factores de cuidados. Cada uno de ellos tiene un componente fenomenológico relativo a los individuos implicados en la relación que abarca enfermería. Los tres primeros factores

independientes sirven como fundamento filosófico para la ciencia del cuidado.

Formación de un sistema humanístico-altruista de valores

Los valores humanísticos y altruistas se aprenden pronto en la vida, pero pueden percibir una gran influencia por parte de las enfermeras, educadores.

Este factor se puede definir como una satisfacción a través de la cual se puede dar una extensión del sentimiento de uno mismo.

Inculcación de la Fe-Esperanza

Este factor, que incorpora valores humanísticos y altruistas, facilita la promoción del cuidado enfermero holístico y del cuidado positivo dentro de la población de pacientes. También describe el papel de la enfermera a la hora de desarrollar interrelaciones eficaces enfermera-paciente y a la hora de promover el bienestar ayudando para que adopte las conductas que buscan la salud.

Cultivación de la sensibilidad para uno mismo y para los demás

El reconocimiento de los sentimientos lleva a la auto-actualización a través de la auto aceptación tanto para la enfermera como para el paciente. A medida que las enfermeras reconocen su sensibilidad y sentimientos, estos se vuelven más genuinos, auténticos y sensibles hacia los demás

Desarrollo de una relación de Ayuda-Confianza

El desarrollo de una relación de ayuda confianza entre la enfermera y el paciente es crucial para el cuidado transpersonal. Una relación de confianza fomenta y acepta la expresión tanto de los sentimientos positivos como de los negativos .Implica coherencia, empatía, acogida no posesiva y comunicación eficaz .La coherencia implica ser real , honesto, genuino y auténtico.

La empatía es la capacidad para la experiencia y por lo tanto sirve para comprender las percepciones y sensaciones de otra persona y para comunicar aquellas comprensiones. La acogida no posesiva se manifiesta con un volumen moderado del habla, una postura relajada, abierta y las expresiones faciales, que son coherentes con el resto de las comunicaciones. La comunicación eficaz tiene componentes de respuestas cognitivas, afectuosas y conductuales.

Promoción y aceptación de la expresión de los sentimientos positivos y negativos.

El hecho de compartir los sentimientos es una experiencia de riesgo tanto para la enfermera como para el paciente. La enfermera debe estar preparada tanto para los sentimientos positivos y negativos. La enfermera debe reconocer la comprensión intelectual y emocional de una situación distinta de las demás.

Uso sistemático del Método Científico de Solución de Problemas para la Toma de Decisiones

El uso del proceso de enfermería aporte un enfoque científico de solución de problemas en el cuidado enfermero, disipando la imagen tradicional de la enfermera como la ayudante de un médico. El proceso enfermero es similar al proceso de investigación en lo que se refiere a lo sistemático y organizado.

Promoción de la enseñanza aprendizaje interpersonal

Este factor es un concepto importante para la enfermería porque separa el cuidado de la curación. permite que el paciente este informado y cambia la responsabilidad por el bienestar y la salud del paciente. La enfermera facilita este proceso con las técnicas de enseñanza-aprendizaje diseñadas para permitir que los pacientes se realicen el autocuidado, determinar las necesidades

personales y ofrecer las oportunidades para su crecimiento personal.

Provisión del Entorno de Apoyo, Protección y Correctivo Mental, Físico, Sociocultural y Espiritual

Las enfermeras tienen que reconocer la influencia que los entornos internos y externos tienen en la salud y la enfermedad de los individuos. Además de las variables epidemiológicas, se incluyen otras variables externas como el confort, la privacidad, la seguridad y los entornos limpios, estéticamente agradables.

Asistencia en la gratificación de las necesidades humanas

La enfermera reconoce las necesidades biofísicas, psicofísicas, psicosociales e intrapersonales de ella misma y del paciente. Los pacientes tienen que satisfacer las necesidades de menor rango antes de intentar cubrir las necesidades de un rango superior. La consecución y afiliación son necesidades psicosociales de rango superior intrapersonal-intrapersonal.

Permisión de fuerzas Existenciales Fenomenológicas

La fenomenología describe los datos de la situación inmediata que ayudan a la gente a comprender los fenómenos en cuestión. La psicología es una ciencia de la existencia humana que utiliza los análisis fenomenológicos. Watson considera que este factor es difícil de comprender. Se incluye para ofrecer una experiencia que estimule el pensamiento a una mejor comprensión de uno mismo y de los demás.

Watson cree que la responsabilidad de las enfermeras tiene que ir más allá de los diez factores de cuidado y facilitar el desarrollo en el área de promoción de salud.

Esta meta se alcanza enseñando cambios personales a los pacientes para fomentar la salud, ofreciendo un apoyo situacional, enseñando los métodos de resolución de problemas y

reconociendo las capacidades de superación y la adaptación a la pérdida (21)

2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS

Personal de enfermería

Profesional formado en una institución universitaria, que posee el título de licenciada de enfermería a nombre de la nación, registrada en el Colegio de Enfermeros del Perú y cuyo rol principal es el cuidado del paciente.

Nivel de satisfacción del usuario

Es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de gozo para un individuo.

Usuario de salud

Persona que demanda la atención en un servicio de salud.

Cuidado de enfermería

Es una ciencia y arte, ciencia por conjuntos de conocimientos teórico conceptual surgido de la investigación y arte por la sensibilización de la enfermera a la experiencia humana tanto de las personas que cuida como ella misma al momento de interrelacionarse. Es un cuidado holístico que brinda a los pacientes en los aspectos biopsicosocial y espiritual.

Personal de enfermería

Profesional formado en una institución universitaria, que posee el título de licenciada de enfermería a nombre de la nación, registrada en el Colegio de enfermeros del Perú y cuyo rol principal es el cuidado del paciente.

Dimensión humana de calidad de salud

Se refiere a las relaciones que se dan entre paciente enfermera, como ser humano integral y la búsqueda de la plena satisfacción

Dimensión técnico-profesional de calidad de salud

Son las habilidades y destrezas que permiten realizar procedimientos adecuados y oportuno de acuerdo a la necesidad de usuario, consiste en la aplicación conocimiento teórico – científico del profesional de enfermería.

Calidad de salud

Es un proceso que debe responder a las necesidades y expectativas de salud de la persona

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis general

El nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brinda la enfermera en el puesto de salud San Juan Masías – San Borja, es medio

2.4.2. Hipótesis específica

El nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión entorno, en el en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014: Es bajo

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión entorno, en el en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014: Es medio.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión entorno, en el en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014:Es bajo.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera

Es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para el servicio profesional de una enfermera a un usuario cuyo resultado es un grado de gozo para un individuo.

2.5.2. Definición operacional de la variable

Es la percepción positiva, (respeto, amabilidad, seguridad, comodidad, confianza, privacidad, etc.) del usuario acerca del cuidado de que brinda la enfermera

2.5.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES OPERACIONALES	ESCALA DE MEDIDAD
Nivel de satisfacción	Es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para el servicio profesional de una enfermera a un usuario cuyo resultado es un grado de gozo para un individuo	Humana	Respeto	Nominal cualitativa
			Amabilidad	
			Interés en sus cuidados	
			Explica al usuario sobre su salud	
		Técnico- Profesional	seguridad	Nominal cualitativa
			bioseguridad	
			Respeto la individualidad del usuario	
		Entorno	Limpieza	Nominal cualitativa
			comodidad	
			Iluminación y ventilación	
			Orden	
			Privacidad	

CAPÍTULO III: MATERIAL Y MÉTODO

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Tipos de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo ya que se desea describir una realidad en todos sus componentes principales. También consiste en caracterizar un hecho, fenómeno o grupo de sujetos, con el fin de establecer su estructura o comportamiento describiendo minuciosamente cada aspecto de lo manifestado y observado por el evento estudiado. Por su parte, Hernández y otros **proponen** que “en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (vágase la redundancia) describir lo que se investiga” (23)

Diseño

De igual manera corresponde a un diseño no experimental porque no se manipula ninguna variable. De hecho, las personas que se observan no se exponen a ninguna condición especial. El investigador observa los hechos tal como se dan en la realidad o en su hábitat natural (mas no hechos que han sido provocados por él) para luego analizarlos. Y es de corte transversal ya que “recolecta datos en un solo momento, en un

tiempo único” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010 con el propósito de describir y analizar un fenómeno o situación en un momento dado, es como tomar una instantánea.(24)

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio se realizará en el puesto de salud san juan masías, dependencia orgánica de la red lima ciudad está ubicado Jr. De la historia 1 cuadra S/N AAHH “San Juan Masías” a la altura de cuadra 17 de la av. Canadá en el distrito de san Borja, es una institución de primer nivel de atención que brinda actividades de promoción, prevención y recuperación.

Su infraestructura es horizontal, es de primer piso, esta institución cuenta con los servicios de: medicina general, control de crecimiento y desarrollo, inmunización, odontología, ESNC-PTBC, planificación familiar, consultorio obstétrico y farmacia.

Los servicios que brinda el profesional de enfermería está dado por el consultorio de crecimiento y desarrollo, inmunización, ESNC-PTBC, siendo un total de 2 enfermeras cas y SERUMS, y cuenta con 4 técnicos de enfermería. El horario de atención es de 8:00am hasta las 2:00pm

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población está conformada por 70 Usuarios que reciben la atención de área de enfermería en el puesto de salud “San Juan Masías” de San Borja que fueron atendidos desde el mes de setiembre a diciembre Lima- 2014.

Muestra

La muestra se obtuvo con el criterio no probabilístico en el diseño intencional conformada por 52 usuarios que asisten al consultorio de enfermería durante el mes de setiembre a diciembre del 2014

Los criterios de inclusión están dados por:

- Usuarios que acepten participar en el estudio
- Usuarios mayores de 18 años
- Usuarios atendidos por lo menos 2 veces el consultorio de enfermería.
- Usuarios que no tenga limitaciones para comunicarse

Criterios de exclusión

- Usuarios que no utilicen el servicio de enfermería
- Hombres y mujeres menores de 18 años
- Profesional que labora en el puesto u otro centro perteneciente al MINSA
- Usuarios que no acepten participar en el estudio

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario.

Se elaboró el instrumento “Cuestionario de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera” Consta de 20 ítems y evalúa 3 dimensiones, fue sometido a criterios de validez y confiabilidad, su objetivo es evaluar la información sobre satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera en el puesto de salud San Juan Masías

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.5.1 Validez

La validez del instrumento “Cuestionario de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera” se obtuvo mediante criterio de 8 jueces, expertos en la variable estudiada.

3.5.2 Prueba de concordancia

TABLA DE RESUMEN DE LOS 8 JUECES

Experto	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1	0,65	0,65	0,70	0,81	0,76	0,71	0,7	0,51	5,49
2	0,7	0,65	0,70	0,84	0,8	0,75	0,7	0,55	5,69
3	0,66	0,65	0,75	0,90	0,75	0,81	0,7	0,6	5,82
4	0,65	0,70	0,8	0,81	0,82	0,86	1	0,6	5,54
5	0,7	0,7	0,76	0,84	0,85	0,81	0,75	0,6	6,01
6	0,7	0,7	0,78	0,81	0,91	0,86	1	0,65	6,41
7	0,7	0,75	0,8	0,9	0,90	0,85	0,68	0,7	6,28
8	0,75	0,75	0,7	0,9	0,91	0,9	0,75	0,65	6,31
9	0,75	0,74	0,75	0,85	0,90	0,91	0,7	0,75	6,35
total	6,26	5,59	6,74	7,66	7,6	7,46	6,98	5,61	53,9

Si “p” es mayor de 0,5 el grado de concordancia es significativo por lo tanto el grado de concordancia en lo concerniente a los ITMS 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,y 9. Sin embargo el instrumento válido según los jueces de experto: $p=1$

	DOCENTES	PROMEDIO
1	MG.Espichan Gambirazio Andrea	6.26
2	MG.Purizaca Cruz Roxana M.	5.59
3	MG.Condor Crisostomo Idalia	6.74
4	Mg.Paz Guerrero Ivonne	7.66
5	Mg. Javier Ramos luz	7.6
6	Mag. Perez Rodriguez Cynthia	6.98
7	Mag. Mondalgo Ccoicca Raquel	5.61
8	Mag. Ramirez Tuesta Nora	53.9
	TOTAL	

3.5.3 Confiabilidad

Para la confiabilidad se evaluó con el Cuestionario de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera” a 30 usuarios que incluyeron el servicio de enfermería en el Puesto de Salud San Juan Masías de San Borja, Lima 2014, con los resultados se realizó un el análisis de la consistencia interna con el estadístico (alfa de Crombach)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	23

Existe una alta confiabilidad teniendo en cuenta 0,929 se acerca a 1 es por ello que se puede determinar que el instrumento es confiable.

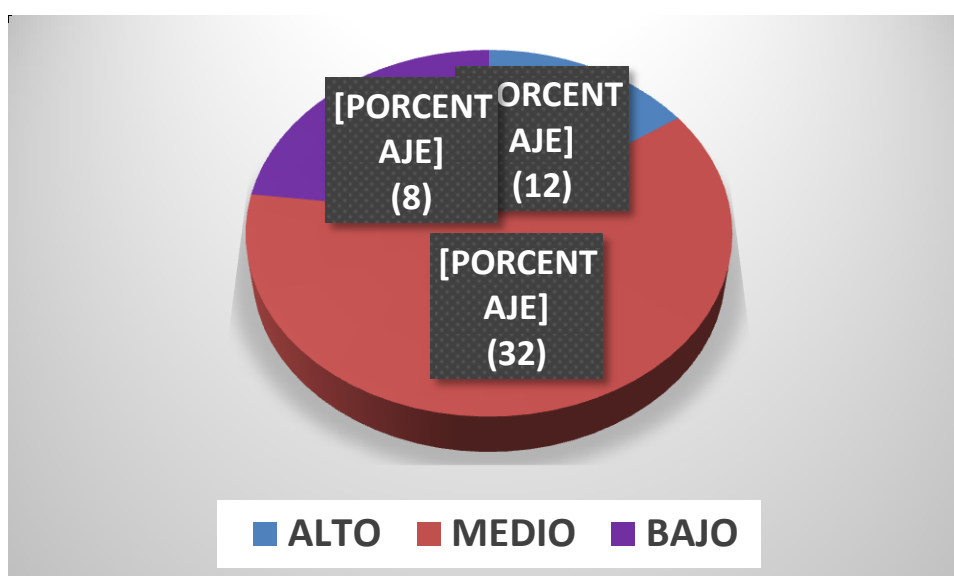
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

- Técnica de recojo de información a través del “cuestionario de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera” respectivamente validado para la población
- Técnica de fichaje y su instrumento las fichas bibliográficas, para registrar datos de indagación bibliográfica.
- Técnica de juicio de 8 expertos y su instrumento el Informe de expertos, para validar los test, que serán desarrollados por docentes con el grado de magíster o doctor.
- Utilización paquete estadístico para el procesamiento de los datos

CAPITULO IV; RESULTADOS

GRAFICA 1

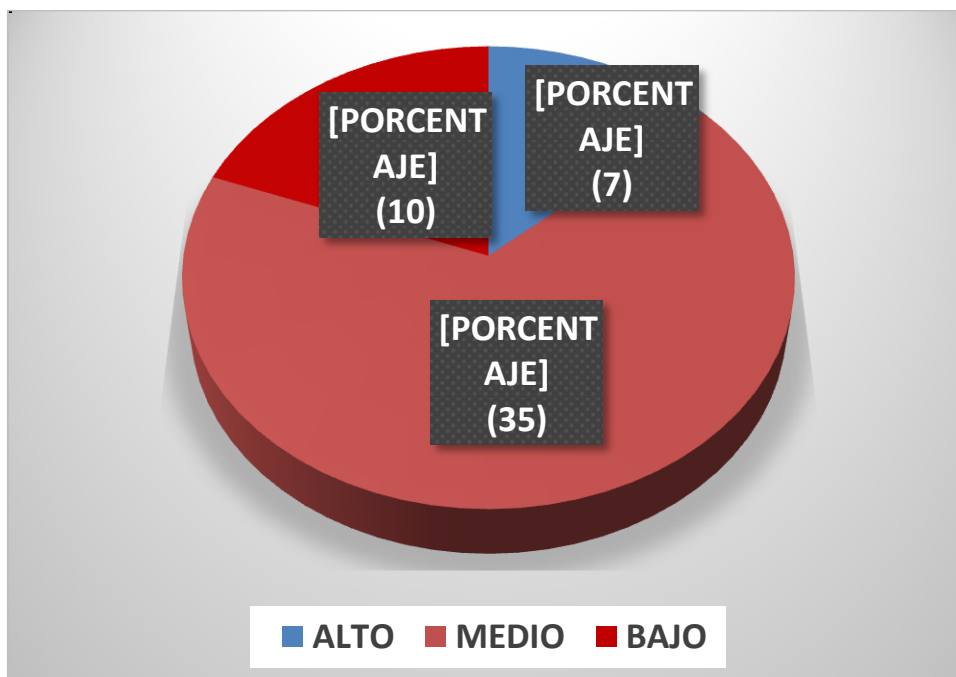
SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LOS CUIDADOS QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS EN EL PUESTO DE SALUD SAN JUAN MASÍAS, SAN BORJA - LIMA- 2014.



De acuerdo a los resultados presentados en la Grafica 1, el nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima, es Medio en un 62%(32), Bajo en un 23%(8) y Alto en un 15%(12). Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas expresadas por los usuarios: Rara vez la enfermera le saluda cordialmente y lo llamo por su nombre, asimismo nunca la enfermera le dijo su nombre, además que no es amable en el trato que le brinda. Nunca está satisfecho con la atención que le brindó la enfermera. Además que nunca la enfermera se lavó las manos antes y después del procedimiento que le realizó, Rara vez ddurant el procedimiento o consulta la enfermera mantiene el vínculo con palabras de apoyo o aliento. La enfermera no muestra la preocupación por su privacidad en todos los procedimientos. El servicio no cuenta ambiente atractivos y no Volvería a atenderse en el Puesto de Salud San Juan Masías.

GRAFICA 2

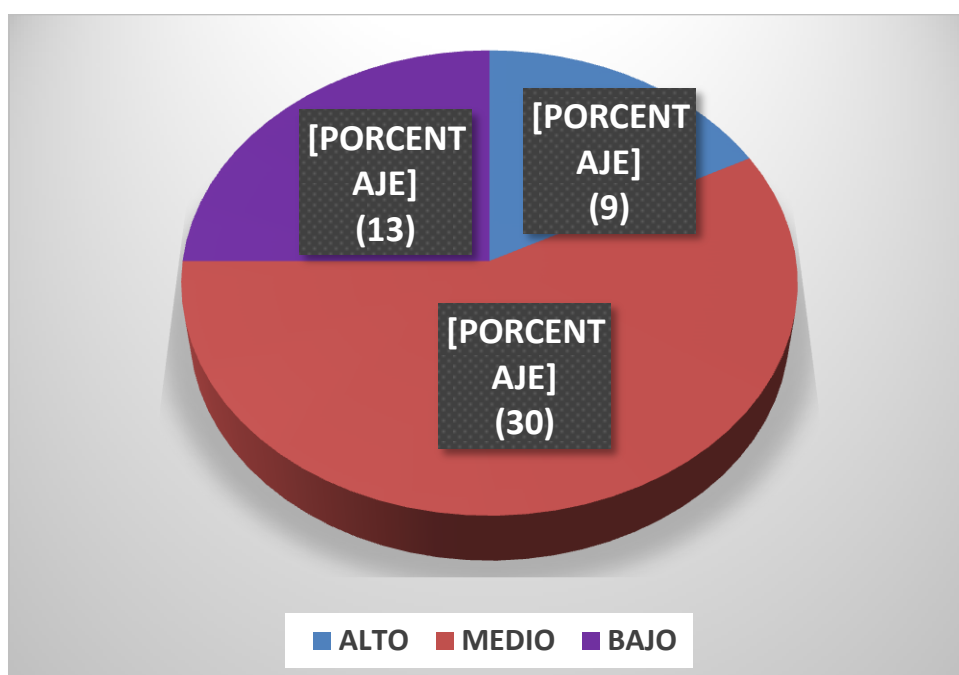
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DEL CUIDADO QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS EN LA DIMENSIÓN HUMANA, EN EL PUESTO DE SALUD SAN JUAN MASÍAS, SAN BORJA - LIMA- 2014.



De acuerdo a los resultados presentados en la Grafica 2, el nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras en la dimensión humana, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima, es Medio en un 67%(35), Bajo en un 19%(10) y Alto en un 14%(7).

GRAFICA 3

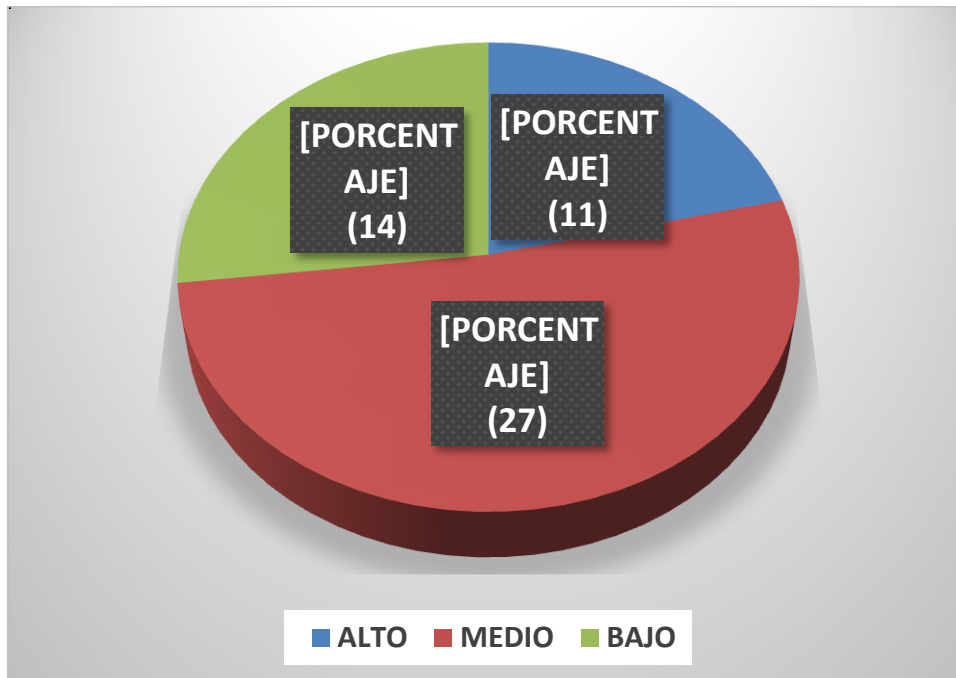
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN ACERCA DEL CUIDADO QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS EN LA DIMENSIÓN TECNICO PROFESIONAL, EN EL PUESTO DE SALUD SAN JUAN MASÍAS, SAN BORJA - LIMA- 2014.



De acuerdo a los resultados presentados en la Grafica 3, el nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras en la dimensión técnico profesional, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima, es Medio en un 58%(30), Bajo en un 25%(13) y Alto en un 17%(9).

GRAFICA 4

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DEL CUIDADO QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS EN LA DIMENSIÓN ENTORNO, EN EL PUESTO DE SALUD SAN JUAN MASÍAS, SAN BORJA - LIMA- 2014.



De acuerdo a los resultados presentados en la Grafica 4, el nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras en la dimensión entorno, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima, es Medio en un 52%(27), Bajo en un 27%(14) y Alto en un 21%(11).

PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba de la Hipótesis General

Ha: El nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brinda la enfermera en el puesto de salud San Juan Masías – San Borja, es medio.

Ho: El nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brinda la enfermera en el puesto de salud San Juan Masías – San Borja, no es medio.

Ha ≠ Ho

$\alpha=0,05$ (5%)

Tabla 1: Prueba de la Hipótesis General mediante el Chi Cuadrado (X^2)

	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Observadas	12	32	8	52
Esperadas	17	17	18	
$(O-E)^2$	25	225	100	
$(O-E)^2/E$	1,47	13,2	5,6	

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (X_C^2) es de 20,27; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla (X_T^2) de 5,53; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado ($X_T^2 < X_C^2$), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha).

Siendo cierto que: El nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brinda la enfermera en el puesto de salud San Juan Masías – San Borja, es medio.

DISCUSION DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL

El nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima, es Medio en un 62%(32), Bajo en un 23%(8) y Alto en un 15%(12). Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas expresadas por los usuarios: Rara vez la enfermera le saluda cordialmente y lo llamo por su nombre, asimismo nunca la enfermera le dijo su nombre, además que no es amable en el trato que le brinda. Nunca está satisfecho con la atención que le brindó la enfermera. Además que nunca la enfermera se lavó las manos antes y después del procedimiento que le realizó, Rara vez ddurant el procedimiento o consulta la enfermera mantiene el vínculo con palabras de apoyo o aliento. La enfermera no muestra la preocupación por su privacidad en todos los procedimientos. El servicio no cuenta ambiente atractivos y no Volvería a atenderse en el Puesto de Salud San Juan Masías. Coincidiendo con Carlozama y Toapanta (2010) los resultados de la siguiente investigación fueron: En cuanto a la percepción que tienen las usuarias acerca de la atención del servicio de preparación, más de un 74%, señalan que es buena el 25% es regular y apenas el 1% es mala debido a su experiencia vivida por parte de dicha usuaria. Coincidiendo además con QUINCHO (2012) los resultados del 100%(55), 64%(35) tienen satisfacción media, 20%(11) alta y 16%(9) baja. En la dimensión humana 42% (23) expresaron satisfacción media, 36%(20) baja, 22%(12) alta, en la dimensión continua ,78%(43expresaron satisfacción media,15%(8)alta y 7 % (4)baja, en la dimensión oportuna85%(479 tienen satisfacción media y 9%(5)baja y 5%(3)alta, mientras en la dimensión segura el 75%(41) tiene satisfacción media, 15%(8)alta y 11%(6)baja y se llegó a la conclusión, la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de la enfermería en su mayoría es media a baja.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

El nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras en la dimensión humana, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima, es Medio en un 67%(35), Bajo en un 19%(10) y Alto en un 14%(7). Coincidiendo con Mendoza (2010) los resultados de la siguiente

investigación fueron: El 49% de los usuarios califican la atención recibida como excelente debido a que las instalaciones del centro de salud se encuentran en buen estado y el personal en general los trata con respeto, los atienden a su debido tiempo; el 45% la califican de buena atención y el 1% manifiestan que la atención es mala, por falta de atención oportuna y trato descortes. El 97% del personal de enfermería trata con respeto al usuario cuando lo atiende en la consulta; y 3% no lo respeta, ocasionado insatisfacción en ellos, por la falta de educación. Coincidiendo además con GONZALES (2012) Resultado. El 100%(59) tiene satisfacción media. En cuanto a la dimensión humana 51% (30) presentan satisfacción alta, 46%(27)media y el 3% (4)bajo,, acerca de la dimensión oportuna 67.8%(40) tienen satisfacción media, 18,6%(11)baja y 13,6%(8)alta, sobre la dimensión segura 72,9%(43)presentan satisfacción media ,23,7%(14)baja y 3,4(2) alta% y en la dimensión continua 83%(49)tiene nivel de satisfacción baja y 17%(10)media. Llegando a la conclusión la mayoría de los pacientes tienen nivel aplicativo de satisfacción media.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

El nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras en la dimensión técnico profesional, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima, es Medio en un 58%(30), Bajo en un 25%(13) y Alto en un 17%(9). Borré (2011) Resultados: La calidad percibida de la atención de enfermería por los pacientes hospitalizados es “peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho. De acuerdo a la Teoría de la Des confirmación de Expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman et al, el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la Calidad Percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría la IPS. Coincidiendo además con Villajuan (2010) Resultado del 100%(150), 60.7%(91) tiene satisfacción alta, 29.3%(44) medio y el 10% (15) bajo, referido a que la enfermera cuidó de él en todo momento desde su ingreso hasta su alta, lo orientó en sus cuidados en el hogar, en la dimensión humana 49%(74) media y 47%(70) alto referido a que la enfermera

saluda y llama por su nombre al paciente. Resultado la mayoría de los pacientes presentan un nivel de satisfacción alto (60.7%), con tendencias (29.3%), referido a que la enfermera cuida de ellos en todo momento desde su ingreso hasta su alta mínimo porcentaje bajo(10%) dado a que la enfermera no se presentó con su nombre y no explico los procedimientos al paciente.

OBJETIVO ESPECIFICO 3

El nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras en la dimensión entorno, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima, es Medio en un 52%(27), Bajo en un 27%(14) y Alto en un 21%(11). Coincidiendo con Vargas (2012) El resultado del estudio fue nivel de satisfacción en general del UI es del 90%, llegando a la conclusión: El nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo en las unidades de salud del PPP, se encuentra en niveles altos, lo cual refleja la calidad de atención que brinda el Patronato a la población de la provincia de Pichincha. Las variables agrupadas en los principios Enfoque al Cliente” y “Participación del personal” (ISO), dieron resultados estadísticamente significativos. Coincidiendo además con Trujillo (2010) Tuvo como resultado que la mayoría de los pacientes tienen un nivel de satisfacción entre medio y bajo, referidos a que la enfermera acude rápidamente al llamado, le informa sobre grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad, lo motiva a identificar los elementos de su tratamiento.

CONCLUSIONES

PRIMERO

El nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima, es Medio. Estos niveles de satisfacción se presentan por las respuestas expresadas por los usuarios: Rara vez la enfermera le saluda cordialmente y lo llamo por su nombre, asimismo nunca la enfermera le dijo su nombre, además que no es amable en el trato que le brinda. Nunca está satisfecho con la atención que le brindó la enfermera. Además que nunca la enfermera se lavó las manos antes y después del procedimiento que le realizó, Rara vez durante el procedimiento o consulta la enfermera mantiene el vínculo con palabras de apoyo o aliento. La enfermera no muestra la preocupación por su privacidad en todos los procedimientos. El servicio no cuenta ambiente atractivos y no Volvería a atenderse en el Puesto de Salud San Juan Masías. Confirmado estadísticamente por el Chi Cuadrado con un valor 20,27 y un nivel de significancia de un valor $p < 0,05$.

SEGUNDO

El nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras en la dimensión humana, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima, es Medio en un 67%(35), Bajo en un 19%(10) y Alto en un 14%(7).

TERCERO

El nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras en la dimensión técnico profesional, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima, es Medio.

CUARTO

El nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras en la dimensión entorno, en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima, es Medio.

RECOMENDACIONES

Continuar con las capacitaciones a las enfermeras sobre el cuidado humanizado a los usuarios, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción en ellos.

Realizar estudios cualitativos sobre los cuidados de enfermería en los usuarios teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación.

Realizar estudios en donde se evalúe el Nivel de satisfacción de la familia para mayor información sobre el cuidado que brinda la enfermera a los usuarios.

Realizar estudios de investigaciones en forma sistemática para así captar mejor la percepción de los niveles de satisfacción de los usuarios en determinados servicios de atención de los hospitales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) (3) Documento Técnico Sistema de gestión de la calidad en salud, dirección general de salud de las personas, dirección en calidad en salud, RS/nº519-2006/MINSA.
- (2) Romero Ameri L. "Precepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión", Callao- Peru,2009.
- (3) Proyecto de Salud y Nutrición Básica, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, UniversityResearch. Co, Lic. Gestión de la Calidad Modulo II; Lima. Editorial del MINSA; 1999. Editorial den MINSA pg.65
- (4) Dirección general de salud del personal, encuesta de satisfacción de usuario externos de servicio de salud, 2006.

- (5) Quincho Berrocal R. "Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de la atención de la enfermera en el puesto de salud sagrada familia- Red San Juan de Lurigancho". Lima-Perú, 2012.
- (6) Gonzales García A. "Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería del servicio de cirugía del adulto del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión", Callao-Perú, 2010.
- (7) Villajuan Reyes E. "Nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado del enfermero que recibe en el servicio de cirugía de día Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen", La Victoria-Perú, 2010.
- (8) Trujillo Anaya I. "Nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en las salas d observaciones del servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins" Jesús María- Perú, 2010.
- (9) Carlozama Matango M. y Toapanta Chingo S. "Calidad de atención de enfermería en el servicio de preparación de niños menores de 5 años en el Hospital de Atuntaqui", Ibarra – Ecuador, 2009 al 2010.
- (10) Mendoza Sagacha M. "Satisfacción de la atención de enfermería en el centro de atención Ambulatorio N° 213 Dispensación Sur Valdivia" del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social- Ecuador, 2010.
- (11) Borré Ortiz Y. "Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla", Bogotá, Colombia,2011
- (12) Vargas Alarcón D. "Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha" Quito- Ecuador, enero de 2013.
- (13) Guevara Sánchez S. "Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la Red de ES Salud "San José", Callao-Perú, 2012.

- (14) Ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669 dado en la casa de gobierno el día 15 de febrero del 2002.
- (15) Hernández, R. Baptista, P. Fernández C. (2010) Metodología de la Investigación, quinta edición, editorial McGraw-Hill, México
- (16) MarrinerTomey A., RaileAlligood M. Modelos y Teorías en Enfermería. 4ta ed. España, editorial Niorki Servicios Integrales de Edición. 2002.
- (13) (14) (15) Donabedian A, Zurita B. Calidad Asistencial. Revista Jano. 1989; 34:27 35,42.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL PUESTO DE SALUD SAN JUAN MASÍAS SAN BORJA, LIMA 2014

AUTORA. BACHILLER: ANTEZANA RAYMUNDO, ROSA MARGOT

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVELES
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario acerca del cuidado que brindan las enfermeras en el en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014.?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión humana, en el en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014.</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en acerca del cuidado que</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras en el en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión humana, en el en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión</p>	<p>HIPOTESIS GENERALES El nivel de satisfacción del usuario acerca de los cuidados que brindan las enfermeras en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014. es medio</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS El nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión humana, en el en el Puesto de Salud San Juan Masías, San Borja - Lima- 2014. Es bajo</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión técnico científico de la</p>	<p>Nivel satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera</p>	<p>HUMANA</p> <p>TECNICO PROFESIONAL</p>	<p>Respeto</p> <p>Amabilidad</p> <p>Interés en sus necesidades</p> <p>Explica a la familia sobres la salud del usuario</p> <p>Respeto la individualidad del usuario</p> <p>Seguridad</p> <p>Evaluación completa del usuario</p>	<p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>

<p>brindan las enfermeras en la dimensión técnico científico de la calidad de salud, en el puesto de salud San Juan Masías-San Borja Lima -2014? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión entorno de la calidad de salud, en el puesto de salud San Juan Masías- San Borja lima - 2014?</p>	<p>técnico Científico de la calidad de salud, en el puesto de salud San Juan Masías -San Borja Lima -2014 Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión entorno de la calidad de salud, en el puesto de salud San Juan Masías -San BorjaLima-2014</p>	<p>calidad de salud, en el puesto de salud San Juan Masías -San BorjaLima-2014: Es medio Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brindan las enfermeras en la dimensión entorno de la calidad de salud, en el Puesto de salud San Juan Masías -San Borja Llima-2014: Es bajo</p>	<table border="1" data-bbox="1290 188 1939 453"> <tr> <td data-bbox="1290 188 1447 453"></td> <td data-bbox="1447 188 1659 453" rowspan="4" style="text-align: center;">ENTORNO</td> <td data-bbox="1659 188 1939 245">comodidad</td> <td data-bbox="1939 188 2130 453"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1290 245 1447 301"></td> <td data-bbox="1659 245 1939 301">limpieza</td> <td data-bbox="1939 245 2130 453"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1290 301 1447 357"></td> <td data-bbox="1659 301 1939 357">orden y privacidad</td> <td data-bbox="1939 301 2130 453"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1290 357 1447 453"></td> <td data-bbox="1659 357 1939 453">confianza del usuario</td> <td data-bbox="1939 357 2130 453"></td> </tr> </table>		ENTORNO	comodidad			limpieza			orden y privacidad			confianza del usuario	
	ENTORNO	comodidad														
		limpieza														
		orden y privacidad														
		confianza del usuario														

ANEXO2: INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA
--

EDAD _____ SEXO (F) (M)

PRESENTACION: Buenos días señor(a) estoy realizando un estudio con el fin de obtener información sobre el NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL PUESTO DE SALUD “SAN JUAN MASÍAS” SAN BORJA LIMA 2014. Por lo tanto, solicito su participación a través de sus respuestas sincera y veras expresándole que es de carácter anónimo y confidencial agradezco su participación anticipadamente.

INTRUCCIONES: La lista que se muestra a continuación señala varias situaciones o eventos que representa las principales dificultades que presentan la satisfacción del usuario acerca del cuidado que brindan la enfermera lea atentamente cada pregunta y conteste y marque con un (X) en términos de su propio consumo o creencia, de acuerdo a la escala que a continuación se le presenta

NUNCA (1), RARA VEZ (2), FRECUENTEMENTE, CASI SIEMPRE (4), SIEMPRE (5)

	ITEMS	1	2	3	4
	DIMENSIÓN (HUMANA)				
1	¿Enfermera le saluda cordialmente y lo llamo por su nombre?				
2	¿La enfermera le dijo su nombre cuándo se presentó ante usted?				
3	¿La enfermera muestra respeto al brindarle atención?				
4	¿La enfermera es amable en el trato que le brinda?				
5	¿La enfermera le permite expresar el motivo de su consulta?				
6	¿Cuándo usted manifiesto sus preocupaciones la enfermera lo escucho?				
7	¿La enfermera le explico los cuidados que requiere en su casa?				
8	¿Ud. Considera que enfermera desempeña importante en la atención del usuario?				
	DIMENSIÓN (TECNICO PROFESIONAL)				
9	¿Está satisfecho con la atención que brindo la enfermera?				

10	¿La enfermera le explico acerca del procedimiento o actividad a realizar?				
11	¿La enfermera se lavó las manos antes y después del procedimiento que le realizo?				
12	¿Durante el procedimiento o consulta la enfermera mantiene el vínculo con Ud. con palabras de apoyo o aliento?				
13	¿La enfermera al realizar los procedimientos usa guantes?				
14	¿La enfermera muestra seguridad durante su desempeño?				
15	¿La enfermera resolvió todas sus dudas?				
16	¿La enfermera le explico el tratamiento y cuidados que debería seguir en casa?				
17	¿Qué impresión tiene sobre la limpieza personal de la enfermera?				
18	¿La enfermera llevaba adecuadamente su uniforme de trabajo?				
	DIMENSIÓN(ENTORNO)				
19	¿La enfermera muestra la preocupación por su privacidad en todos los procedimientos?				
20	¿El servicio cuenta ambiente atractivos?				
21	¿Ud. Volvería atenderse en el Puesto de Salud San Juan Masías?				
22	¿Los ambientes de los servicios se encuentra sin corrientes de aire, libre de ruidos y bien iluminado y ventilados?				
23	¿Los ambientes se cuentan con puerta o cortina que permitan mantener privacidad del paciente?				

ANEXO 3: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO



OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del informante:	Cargo o Institución donde labora:	Nombre del instrumento de Evaluación:	Autor del Instrumento
Espichan Gambirasio Andrea	Hospital Uldarico Rocca Fernandez	Cuestionario	Bosa Antoniana Reynoso

Título de la investigación: Nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera en el puesto de salud "San Juan Masías" San Borja, periodo 2014

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		05	610	1115	1620	2125	2630	3135	3640	4145	4650	5155	5660	6165	6670	7175	7680	8185	8690	9195	96100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			86	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades Observables.																				91
3. ACTUALIDAD	Está adecuado A conceptos del PAE y Notas de Enfermería.																				91
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.																				90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.																				87
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos Cognoscitivos.																				95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos d PAE.																				95
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y las Dimensiones.																				96
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación.																				95

OPINION DE APLICACIÓN:

PROMEDIO DE VALORACION:

Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto informante	Teléfono
Surco 2-9-14	07648833	HOSPITAL ULDARICO ROCCA FERNANDEZ C.M. Andrea Espichan Gambirasio C.E.P. 13028 JEFATURA DE ENFERMERIA	

PROMEDIO VALOR:

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del informante:	Cargo o Institución donde labora:	Nombre del Instrumento de Evaluación:	Autor del Instrumento
Purizaca Luis Roxana	Hore	Cuestionario	Antonia Reynaldo Pos

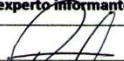
Título de la investigación: Nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera en el puesto de salud "San Juan Masías" San Borja, periodo 2014

ASPECTOS DE VALIDACIÓN


CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		05	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															75					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades Observables.															75					
3. ACTUALIDAD	Está adecuado A conceptos del PAE y Notas de Enfermería.															70					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.															70					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.															75					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos Cognoscitivos.															75					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos del PAE.															75					
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y las Dimensiones.															75					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.															75					

OPINION DE APLICACIÓN:

PROMEDIO DE VALORACION:

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto informante	Teléfono
05 Setiembre 2014	02894992		985632411

PROMEDIO VALOR: _____


 Mg. Roxana M. Purizaca C.
 CEP: 37280
 NA: 808210900

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION
DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del informante:	Cargo o Institución donde labora:	Nombre del Instrumento de Evaluación:	Autor del Instrumento
Condor Cristóforo Idalia	HNE	Cuestionario	Antezana Reymundo, Rosa

Título de la investigación: Nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera en el puesto de salud "San Juan Masías" San Borja, periodo 2014

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			90	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades Observables.															80					
3. ACTUALIDAD	Está adecuado A conceptos del PAE y Notas de Enfermería.																			86	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.																			91	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.																			90	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos Cognoscitivos.																			91	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos del PAE.																			91	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y las Dimensiones.																			95	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación.																			91	

OPINION DE APLICACIÓN:
PROMEDIO DE VALORACION:

805

Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto informante	Teléfono
2 Setiembre 2014	09358585	Idalia Condor Cristóforo	950464015

PROMEDIO VALOR:

 Lic. Idalia Condor Cristóforo
 NA 807692800

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION
DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del informante:	Cargo o Institución donde labora:	Nombre del Instrumento de Evaluación:	Autor del Instrumento
Pa. Guerrero Ivonne		Cuestionario	Anterana Reymundo, Rosa

Título de la investigación: Nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera en el puesto de salud "San Juan Masías" San Borja, periodo 2014

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			86		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades Observables.																			90		
3. ACTUALIDAD	Está adecuado A conceptos del PAE y Notas de Enfermería.																			90		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.																			91		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.																			91		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos Cognoscitivos.																			95		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos del PAE.																			86		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y las Dimensiones.																			86		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación.																			91		

OPINION DE APLICACIÓN:

PROMEDIO DE VALORACION:

806

Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto informante	Teléfono
2 Setiembre 2014	08725997	Ivonne	#763874

PROMEDIO VALOR:

 Mg. IVONNE PAZ GUERRERO
 ENFERMERA
 CEP: 14012
 DOCENTE

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del informante:	Cargo o Institución donde labora:	Nombre del Instrumento de Evaluación:	Autor del Instrumento
Javier Ramos Luz María	P.S. San Juan Masías	Cuestionario	Rosa Antezana R.


Título de la investigación: Nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera en el puesto de salud "San Juan Masías" San Borja, periodo 2014

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				
		05	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades Observables.																					80
3. ACTUALIDAD	Está adecuado A conceptos del PAE y Notas de Enfermería.																					76
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.																					80
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.																					76
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos Cognoscitivos.																					76
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos d PAE.																					80
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y las Dimensiones.																					76
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación.																					80

OPINION DE APLICACIÓN:

PROMEDIO DE VALORACION:

Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto informante	Teléfono
	15354986		996665020

PROMEDIO VALOR:

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del informante:	Cargo o Institución donde labora:	Nombre del Instrumento de Evaluación:	Autor del Instrumento
Perez Rodriguez, Cynthia		Cuestionario	Antezana Reymundo, Rosa

Título de la investigación: Nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera en el puesto de salud "San Juan Masias" San Borja, periodo 2014

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		05	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades Observables.																				96
3. ACTUALIDAD	Está adecuado A conceptos del PAE y Notas de Enfermería.																				95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.																				95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.																				95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos Cognoscitivos.																				91
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos del PAE.																				91
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y las Dimensiones.																				91
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación.																				95

OPINION DE APLICACIÓN:

PROMEDIO DE VALORACION:

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto informante	Teléfono
7 setiembre 2014		<i>Cynthia S. Perez Rodriguez</i> ENFERMERA CEP. 83395	

PROMEDIO VALOR: _____

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del informante:	Cargo o Institución donde labora:	Nombre del Instrumento de Evaluación:	Autor del Instrumento
Mondalgo Ccoicca, Raquel		Cuestionario	Antelona Reynaldo Rosa

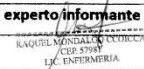
Título de la investigación: Nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera en el puesto de salud "San Juan Masías" San Borja, periodo 2014

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				
		05	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																					96
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades Observables.																					96
3. ACTUALIDAD	Está adecuado A conceptos del PAE y Notas de Enfermería.																					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.																					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.																					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos Cognoscitivos.																					91
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos d PAE.																					95
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y las Dimensiones.																					96
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación.																					95

OPINION DE APLICACIÓN:

PROMEDIO DE VALORACION:

Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto informante	Teléfono
12-9-14	42082423	 <small>RAQUEL MONDALGO CCOICCA CIP 3789 LIC. ENFERMERÍA</small>	994147957

PROMEDIO VALOR: _____

OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del informante:	Cargo o Institución donde labora:	Nombre del Instrumento de Evaluación:	Autor del Instrumento
Ramirez Tuesta, Nora		Cuestionario	Posa, Antoniana Raymondo

Título de la investigación: Nivel de satisfacción de los usuarios acerca del cuidado que brinda la enfermera en el puesto de salud "San Juan Masías" San Borja, periodo 2014

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		05	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			90	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades Observables.																			86	
3. ACTUALIDAD	Está adecuado A conceptos del PAE y Notas de Enfermería.																			90	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.																			90	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad.																				95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos Cognoscitivos.																				95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos del PAE.																				91
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y las Dimensiones.																				91
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación.																				95

OPINION DE APLICACIÓN:

PROMEDIO DE VALORACION:

Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto informante	Teléfono
10-9-2014	07348674	Nora Ramirez Tuesta <small>ENFERMERA</small>	

PROMEDIO VALOR: _____

ANEXO 4: CARTA DE PERMISO



San Borja, 10 de Setiembre del 2014

OFICIO Nº 216 J-OP-PSSJM-RED V LC-2014.

Señor (a) : LUCIA LOAYZA GAVIRIA
Escuela Académico Profesional de Enfermería-UAP

PRESENTE.

ATT : Escuela Académico Profesional de Enfermería-UAP
ASUNTO : Autorización para realizar Trabajo de Investigación

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y comunicarle la autorización a la Sra. ANTEZANA REYMUNDO ROSA MARGOT identificada con código 2011210596, estudiante de dicha institución para realizar el trabajo de investigación que lleva de título : **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL PUESTO DE SALUD "SAN JUAN MASÍAS" SAN BORJA, PERIODO 2014.**

Sin otro particular, agradeciendo de antemano su amable atención, renuevo los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD V LIMA CIUDAD
PUESTO DE SALUD SAN JUAN MASÍAS
Richard D. Arango Ch.
MEDICO JEFE
C. M. P. 38406

ANEXO5: BASE DE DATOS

SALUDO	NOMBRE	RESPETO	AMABLE	MOTIVÓ	CONSULTA	CUIDADOS	DESEMPEÑO	SATISFACCION	PROCEDIMIENTO	ASEPCIA	APOYO	BIOSEGURIDAD	SEGURIDAD	RESOLVIO	EXPLICO	LIMPIEZA	UNIFORME	PRIVACIDAD	AMBIENTE	ATENCIÓN	ILUMINACION	AMBIENTE
2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	1	1	1	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2
1	1	1	1	4	4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	4	2	2	2	1
1	1	3	3	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3
3	1	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4
2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	1	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4
1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4

ANEXO 6: FOTOS DE EJECUCION DE PROYECTOS



**LUGAR DE LA EJECUCION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION
PUESTO DE SALUD “SAN JUAN MASIAS”**



**ORIENTANDO SOBRE EL INSTRUMENTO A APLICAR A LOS
USUARIOS**



**APLICANDO EL INSTRUMENTO PARA LA EVALUACION DEL NIVEL
DE SATISFACCION DE LOS USUARIO EN P. S “SAN JUAN MASIAS”**

