



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación del profesional de Enfermería y
satisfacción del usuario del Centro Materno Villa
los Reyes Callao, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Carhuas Lara Carmen Dina

ASESOR:

Dra. Cadenillas Albornoz Violeta

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

LIMA - PERÚ

2017

Juan Meléndez Vergaray

Dr.
Presidente

Santiago Gallarday Morales

Mgr.
Vocal

Violeta Cadenillas Albornoz

Dra.
Secretaria

Dedicatoria:

A mis padres, por su afecto y gran cariño desinteresado por su paciencia y apoyo incondicional, quienes me brindaron respaldo en todo el proceso del desarrollo de este trabajo de investigación.

Agradecimiento:

A la Universidad Cesar Vallejo por la formación profesional recibida.

A mis profesores de la maestría por sus sabias enseñanzas.

A mis compañeros de la universidad Cesar Vallejo por permitirme compartir grandes momentos de aprendizaje mutuo.

Declaración de autenticidad

Declaración de Autoría

Yo, Carmen Dina Carhuas Lara, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Comunicación del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario en el consultorio de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016”, presentada, en 100 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 8 de Abril 2017

Br.Carmen Dina Carhuas Lara

DNI: 10886476

Presentación

En cumplimiento a las exigencias formales de la Universidad Cesar Vallejo, presento a consideración de la ESCUELA DE POST GRADO la investigación titulada:

“Comunicación del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno villa los Reyes Callao 2016”.

Conducente a la obtención del Grado Académico de Maestra en Gestión de los servicios de la salud. Esta investigación descriptiva asociacional constituye la culminación de los esfuerzos de los estudios de maestría. Considero que los resultados alcanzados van a contribuir a tomar medidas correctivas que favorezcan a la mejora de la comunicación. La investigación se inicia con la introducción, en la primera parte se describe el problema de investigación, justificación y el objetivo , la segunda parte contiene antecedentes y el marco referencial , la tercera parte señala la hipótesis que nos dan el punto de partida a este trabajo, la cuarta parte se denomina marco metodológico, la quinta describe los resultados, en la sexta sección presentamos la discusión, conclusiones y las recomendaciones, por último en la séptima parte las referencias bibliográficas y los anexos.

El objetivo de la tesis es determinar la asociación entre la comunicación del profesional Enfermería y la satisfacción del usuario en el consultorio del Centro Materno Villa los Reyes Ventanilla Callao2016.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

La autora

Índice

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3 Justificación	26
1.4 Problema	27
1.5 Hipótesis	31
1,6 Objetivos	32
II. Marco metodológico	
2.1 Variables	35
2.2. Operacionalización de variables	36
2.3. Metodología	38
2.4. Tipos de estudio	38
2.5. Diseño	39
2.6. Población, muestra y muestreo	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.8. Métodos de análisis de datos	44
2.9. Aspectos éticos	45

III. Resultados	46
IV. Discusión	65
V. Conclusiones	71
VI. Recomendaciones	73
VII. Referencias bibliográficas	75
Anexos	80
Anexo A Matriz de consistencia	85
Anexo B Matriz de operacionalización de variables	91
Anexo C Instrumentos	93
Anexo D Documentos de validación	99
Anexo E Certificados de validez	114
Anexo F Base de datos	116
Anexo G Artículo científico	118
Anexo H Interpretación de correlación	125
Anexo I Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	126

Lista de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de Comunicación del Profesional de Enfermería.	36
Tabla 2	Matriz de operacionalización del Satisfacción del Usuario.	37
Tabla 3	Instrumentos	41
Tabla 4	Baremo de la variable comunicación del Profesional de Enfermería	42
Tabla 5	Baremo de la variable Satisfacción del Usuario	43
Tabla 6	Validación del Instrumento	44
Tabla 7	Distribución del Nivel de Comunicación del Profesional de Enfermería	48
Tabla 8	Distribución del Nivel de Pro actividad	49
Tabla 9	Distribución del nivel de Actitud Profesional	50
Tabla 10	Distribución del nivel de Comunicación verbal	51
Tabla 11	Distribución del nivel de Comunicación no verbal	52
Tabla 12	Distribución del nivel Apoyo Emocional	53
Tabla 13	Distribución del Nivel de Satisfacción del Usuario	54
Tabla 14	Distribución del nivel Capacitación del Personal	55
Tabla 15	Distribución del nivel de Tiempo de espera	56
Tabla 16	Distribución del nivel Tecnología	57
Tabla 17	Distribución del nivel de Población acreditada	58
Tabla 18	Asociación de la Comunicación del Profesional de Enfermería y Satisfacción del usuario	59
Tabla 19	Hipótesis específica 1	60
Tabla 20	Hipótesis de contraste específica 2	61
Tabla 21	Hipótesis de contraste específica 3	62
Tabla 22	Hipótesis de contraste específica 4	63
Tabla 23	Hipótesis de contraste específica 5	64

Lista de figuras

Figura 1	Nivel de Comunicación del Profesional de Enfermería	48
Figura 2	Nivel de Pro actividad	49
Figura 3	Nivel de Actitud profesional	50
Figura 4	Nivel de Comunicación verbal	51
Figura 5	Nivel de Comunicación no verbal	52
Figura 6	Nivel de Apoyo emocional	53
Figura 7	Nivel de Satisfacción del Usuario	54
Figura 8	Nivel de Capacitación profesional	55
Figura 9	Nivel de Tiempo de espera	56
Figura 10	Nivel de Tecnología	57
Figura 11	Nivel de Población acreditada	58

Resumen

A continuación se presenta una síntesis de la investigación “Comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao, 2016”.

El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la asociación entre la comunicación y satisfacción del usuario en consultorio. La investigación es de tipo, descriptivo causal asociativo y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal, la muestra fue de 60 usuarios del consultorio del Centro Materno Villa los Reyes.

Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes; se realizó la confiabilidad de las dos encuestas. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23) y Alpha de Cronbach.

Realizado el análisis descriptivo y la asociación a través del chi cuadrado, con un resultado de $\chi^2 = 0,026$, interpretándose como moderada relación entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe asociación significativa entre la variable 1 comunicación del profesional de enfermería y variable 2 de satisfacción del usuario.

Palabras claves: Comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario de crecimiento y desarrollo.

Abstract

The following is a synthesis of the research "Communication of the nursing professional and user satisfaction of growth and development of the Centro Materno Villa los Reyes Callao, 2016".

The objective of the research was to determine the association between communication and user satisfaction in the office. The research is of type, descriptive relational and the design used is non-experimental, cross-sectional, the sample was 60 users of the Maternal Center Villa los Reyes.

To collect the data, the instruments of the communication variable of the nursing professional and user satisfaction of growth and development of the Maternal Center Villa los Reyes were used; The reliability of the two surveys was performed. Data processing was performed with SPSS software (version 23) and Alpha by Cronbach.

The descriptive analysis and the association through chi squared, with a result of $\chi^2 = 0.026$, interpreted as a moderate relation between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$), with which the null hypothesis is rejected Both the results indicate that there is a significant association between the variable 1 of the nursing professional and variable 2 of the user satisfaction.

Keywords: Communication of the nursing professional and user satisfaction of growth and development.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes nacionales

Torres y León. (2014) realizó un estudio sobre *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una clínica dental docente peruana*. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente. Este estudio fue de tipo descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal. La muestra fue de 200 participantes. Dentro de sus resultados concluyó que hay un alto nivel de satisfacción en los pacientes atendidos por el personal de ortodoncia.

Soto y Coronel (2013) refieren en la tesis *“calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario en tratamiento de tuberculosis, centro de salud Manuel Sánchez. La Victoria, Chiclayo – Perú 2013”*. El objetivo fue: determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario en tratamiento de tuberculosis. Corresponde a una investigación cuantitativa, descriptiva y corte transversal, cuya hipótesis fue la calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario tiene nivel de calidad esperada. La muestra fueron 45 pacientes. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL. Los resultados a las que llegaron fueron: la formación profesional de la enfermera ha sido excelente con 71% de satisfacción: alta calidad. En la dimensión de empatía; el trato de la enfermera es personalizado, con 44% y corresponde a calidad esperada. En la dimensión elementos tangibles: las indicaciones y señalizaciones en el servicio, obtuvieron una calificación de 53% de insatisfacción, correspondiente al nivel: baja calidad. Por lo que concluyeron que el 87% de satisfacción en el cuidado enfermero, que corresponde a alta calidad,

López y Rodríguez. (2012) en su trabajo titulado *“Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA TARAPOTO”*. Donde el objetivo

fue determinar el nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera. Fue un estudio de tipo descriptivo simple de corte transversal. Como instrumento se utilizó la encuesta, la muestra fue de 30 pacientes. Concluyo que el grupo estudiado tiene un nivel de satisfacción alto en relación a los cuidados de enfermería.

León (2012) realizó un estudio *“Satisfacción de los usuarios que asisten al Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue”*. El objetivo fue identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al Consultorio de Nutrición. Fue una investigación de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal. El instrumento utilizado fue una encuesta, 75 usuarios del Consultorio de Nutrición cuyas edades estaban entre 18-70 años fue la muestra. Los resultados obtenidos fueron: el 76% están satisfechos y 14 % muy satisfechos con la atención recibida. El 81 % estuvieron satisfechos, 19 % muy satisfechos en la dimensión de Relaciones Interpersonales, en la dimensión Capacidad Técnica el 76% Satisfechos, 20% Muy Satisfechos, 4% Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos. Y en la Dimensión Entorno 45 % satisfechos, 10 % Muy Satisfechos y 45 % Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos. Concluyendo que los usuarios están satisfechos con la atención recibida y que deben de mejorar en la dimensión entorno y tiempo de espera.

Cuba, *et al.* (2011) en su estudio *“Estrategia de atención primaria y el grado de satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud de primer nivel”*. Donde el objetivo fue evaluar el cumplimiento de la estrategia de atención primaria y el grado de satisfacción de los usuarios, el diseño metodológico fue de tipo descriptivo de corte transversal, el instrumento utilizado fueron dos encuestas a 240 usuarios al azar. Concluyeron que el grado de satisfacción con el establecimiento y el cumplimiento de los atributos de la atención primaria fueron percibidos según escala media.

Quiroz, *et al* (2010) en su análisis: *“Cuadernos de Debate en Salud en Octubre 2010: Calidad Educativa en la Formación Médica”*, abordaron las ideas y conceptos sobre las nuevas competencias que los profesionales

médicos deberán tener en los próximos años. La muestra fue a 1500 médicos. Los resultados obtenidos fueron que el 80% de las quejas de los pacientes es por falta de una buena información en relación a su enfermedad, sobre la relación médico-paciente anteriormente este era de tipo vertical, en la que el médico ordenaba y el paciente se sujetaba a lo que le decían. Las conclusiones a las que llegaron fueron que tenían que cambiar e incorporar el principio de autonomía de los pacientes; y que el médico debería ser entrenado para tener una mejor comunicación.

Quispe (2010), en su trabajo de investigación *“Aplicación de Elementos de Comunicación Terapéutica en niños hospitalizados y padres en el hospital Alberto Sabogal”*. Donde el objetivo fue determinar la aplicación de los elementos por parte de la enfermera hacia los niños. La investigación fue de tipo descriptiva, cuantitativa de corte transversal. La muestra fue de 130 niños con sus respectivos padres. El instrumento utilizado fue la encuesta a manera de entrevista. Los resultados encontrados fueron el 85% de los escolares en la interacción con la enfermera y en los padres fue del 72%, por lo cual existe una adecuada aplicación del elemento respeto, esto se evidencia en la enfermera que identifica al paciente por su nombre, saluda y emplea un lenguaje sencillo; también refirieron no conocer la identidad del profesional. En la dimensión empatía el 72% de los niños está disconforme, ya que la enfermera está más abocada en aplicar el tratamiento, el 95% de los padres están satisfechos por el cuidado brindado a sus hijos. En la escucha activa el 70% de los escolares refirieron que su aplicación era inadecuada porque la enfermera dedica poco tiempo para escucharlos por lo cual, no manifiestan sus temores, en cambio la opinión de los padres fue 97% favorable.

Antecedentes internacionales

López (2014) en su tesis *Percepción del usuario, servicios de urgencias hospital Raúl Orejuela Bueno, municipio de Palmira*, donde el objetivo fue evaluar la percepción que tiene el usuario del servicio de urgencias. El tipo de diseño metodológico fue descriptivo, cuantitativo, transversal. Fueron 92 personas seleccionadas. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Concluyo

que la calidad de la atención fue buena, insatisfacción de parte de los usuarios frente a la infraestructura del área de urgencias, personal poco capacitado en la recepción y orientación de los usuarios, tiempo de espera durante el recorrido de triaje y lectura de exámenes muy largas.

Landman, *et al.* (2014) en su investigación "*Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería*". El objetivo fue determinar el grado de satisfacción usuaria respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en el contexto hospitalario. La muestra estuvo conformada por 151 personas hospitalizadas. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de satisfacción usuaria auto aplicado de 17 ítems, Concluyendo que existe un alto nivel de satisfacción respecto a la comunicación. Siendo las mujeres quienes percibieron una mayor insatisfacción que los hombres. La comunicación no verbal refleja menor nivel de satisfacción. La relación enfermera-paciente resalta.

Puerto (2013) demostró en su trabajo "*Satisfacción de los usuarios en un servicio público de salud*" es variable, en función del trato que reciben por parte del médico de la universidad europea de Madrid". El tipo de diseño metodológico fue experimental aleatorio simple. Se utilizó el cuestionario se adaptó una escala de satisfacción realizando el estudio entre usuarios entre 16 y 64 años. La muestra fue de 50 usuarios. Los resultados obtenidos fueron que la satisfacción de los usuarios se encuentra fuertemente asociada al trato cortes que está en relación directa a los médicos y depende de ellos intrínsecamente, la comunicación verbal y no verbal afectan sustancialmente a los usuarios en su percepción, requiriendo entrenamiento en habilidades de comunicación para el personal médico

Alba, *et al.* (2012) en su artículo "*Comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México*". Refiere que la comunicación es un proceso fundamental en toda relación social, mecanismo que hace posible la Interacción entre las personas. La comunicación en hospitales es deficiente, siendo el personal de enfermería el receptor de la confianza. Concluye en

desarrollar la relación enfermera-paciente, desde su ingreso al hospital, permitirá elaborar una valoración más minuciosa del estado de salud del paciente, identificando las necesidades que se encuentran alteradas en ese momento, por lo que el proceso de comunicar es la base y eje de los cuidados de enfermería.

Sánchez (2012) en el estudio titulado *“Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León*. Donde el objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. El diseño metodológico fue descriptivo y transversal, el instrumento fue la encuesta de satisfacción a los usuarios, fueron elegidos 246 pacientes. Concluyo que la iluminación, temperatura, mobiliario y limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, al ser recibido por el médico, el trato del médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad, tiempo de trámite de la consulta esta asociado a la satisfacción. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí como el tiempo de duración de la consulta.

Bravo (2011) en la Tesis *“Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del sub centro de salud de Amaguaña”*. Cuyo objetivo fue analizar la percepción de la calidad de la atención que tienen los usuarios. El diseño metodológico fue descriptivo, cuantitativo. La muestra fue de 30 personas. El instrumento utilizado fue la encuesta de 20 preguntas. Como resultados más importantes obtuvo que, el 76.7% de los investigados expresan que para ser atendidos esperan hasta 180 minutos, a pesar de ello manifiestan que no es mucho tiempo y lo aceptan. El 96.7% de los usuarios encuestados manifestaron su satisfacción, 76.7 % de los usuarios consideraron que Sub centro de Salud muestran predisposición por ofrecerles un mejor servicio.

Soria, Vega, Nava y Saavedra (2011) en la investigación *“Interacción médico paciente y su relación con el control del padecimiento crónico de la Universidad Nacional Autónoma de México, Iztacala, México”*; donde el objetivo fue evaluar la adherencia terapéutica en enfermos crónicos y la relación con el vínculo de los pacientes con sus médicos. El instrumento utilizado fue la escala de Adherencia Terapéutica de 21 ítems, la muestra estuvo conformada por 200 pacientes. Las conclusiones fueron: que los pacientes de las instituciones públicas fueron más adherentes. Asimismo hubo mayor apego al tratamiento cuando el médico les explicó cómo serían las evaluaciones, curaciones y aplicación de medicamentos, al igual que los análisis y sus inconvenientes, es decir la información que recibieron fue muy clara y completa, por lo que resalta que la comunicación es importante.

1.2 Fundamentación científica técnica y humanística de la variable Comunicación del profesional de enfermería

Definición de la variable 1: Comunicación del profesional de enfermería

Travelbee (1967) en su modelo de relación persona-persona estableció cuatro áreas: primer contacto, identificación de necesidad, empatía y simpatía, como parte de la comunicación enfermera - paciente.

La comunicación también comprende el uso de la conciencia de la persona que ayuda y acompaña al prójimo que necesita, afrontar para entrar en confianza con el usuario que empieza desde el momento que ambas se ponen en contacto y es un compromiso a seguir ayudando y saber escuchar.

Peplau (1987) recomienda que las enfermeras desarrollen la percepción de sus mensajes no verbales y trabajar para que en la relación enfermera paciente, los intercambios verbales sean máximos y los no verbales mínimos.

Bouwman, *et al.* (2014) señalo que la comunicación interpersonal es un proceso humano que realiza el personal de enfermería a quienes atiende creando un ambiente de confianza y afectividad mutua.

Al pasar de los años la comunicación verbal y la no verbal cada vez más debe ser muy clara y entendible saberlo hacer bien en el momento indicado, ambas

personas deben estar físicamente presentes cara a cara y en ambiente agradable, tranquilo.

Dimensiones de la variable Comunicación del profesional de enfermería

La presente investigación sienta sus bases teóricas en:

Dimensión Pro actividad

Es la actitud de las personas de tomar decisiones frente a determinadas situaciones (Frankl, 1946).

El uso de nuestras facultades nos permite mostrar ciertas actitudes en la toma de decisiones y acciones de manera creativa, permitiendo mejorar y asumiendo responsabilidades de cada decisión elegida. (UCA, 2017).

Los Indicadores son:

Identificación

Una persona puede definirse asimismo, desde la definición en función de su identidad personal a la definición en función de su identidad social. (Turner *et al.*, 1987).

Tiempo de respuesta

Disposición a estar en función de dar respuestas en el tiempo preciso y en el momento que se presenta y que en algunos casos no se sabe por anticipado. (academia.edu. 2017).

Educación

Son todas las diferentes formas de estudiar, comprender, aprender y enseñar en todos los niveles de educación, utilizando diferentes estrategias y técnicas dentro de ellas la comunicación. (Grupocomunicar, 2017).

Dimensión Actitud Profesional

Se define como una predisposición para contestar una interrogante o pregunta frente a una situación determinada, o un constante estado mental de preparación para reaccionar frente a algo o a objetos, no como son ellos sino como los imaginamos o concebimos, (Rosenberg K y Hovland C, 1960).

Es nuestro comportamiento en de recolectar información, generar un análisis, fundamentar con bases científicas basados en la experiencia y conocimiento, para tomar decisiones adecuadas. (fido.palermo.edu, 2005).

Los Indicadores son:

Empatía

Es la capacidad de entender y atender adecuadamente las necesidades del otro, es ponerse en los zapatos de la otra persona. (Minsa 2012).

Son personas que saben describir y pueden captar gran cantidad de informaciones sobre la otra persona ya sea en lenguaje verbal o no verbal se interesa muy positivamente de su prójimo.

Interés

Es una manifestación de tipo emocional que permite centrar nuestra atención en un determinado objeto, acontecimiento o suceso. (Minsa 2012).

Respeto

Es el reconocimiento, consideración, atención o deferencia, que se deben a las otras personas, valor personal, es tener en cuenta las creencias de todas las personas. (Minsa 2012).

Disposición

Es la actitud que toda persona tiene frente a una determinada situación en la cual intervienen la capacidad de interpretar y manejar diferentes estímulos con un comportamiento adaptativo". (Allport 1965).

Capacidad de respuesta

Es la aptitud de servir a los usuarios, clientes y pacientes para proveerles un servicio rápido y oportuno. (Minsa, 2012).

También es la disposición de ayudar y brindarle un servicio oportuno y rápido facilitando soluciones a sus problemas.

Dimensión Comunicación verbal

Comunicar no consiste sólo en transmitir información de una persona a otra, los mensajes humanos tienen diferentes conceptos y no se pueden transmitir tal cual de un individuo a otro, sino que éstos necesitan depurarse y negociarse en ambas partes; debido que pueden ser influenciados. (Astudillo, Mendinueta, 2008).

Se emplea la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras; pero las palabras se acompañan inconscientemente con gestos y de recursos de expresividad de movimientos pero que son comunicación no verbal. (Hernández, 2014).

Para entender mejor a los familiares y pacientes la enfermera tiene que prestar atención a lo que hace, y lo que dice; las conductas son importantes y parecen ser conscientes, dependen del pensamiento reflexivo. (Landete, 2012)

El acto comunicativo tiene los siguientes elementos:

a) Mensaje: es lo que se quiere informar a los receptores. b) Emisor: persona que envía el mensaje. c) Receptor: persona que recibe, descifra, traduce e interpreta el mensaje. d) Canal: medio del cual se recibe el mensaje. Lo constituyen los órganos de los sentidos. e) Transmisor: es quien envía el mensaje pudiendo ser escrito, oral, etc. (Cibanal, *et al*, (2010).

Los Indicadores son:

Preguntas Directas

Son oraciones interrogativas empleadas para solicitar información, expresar mandatos, sugerencias, recomendaciones, etc. (Minsa, 2012).

Información Clara y Oportuna

Es la capacidad para escuchar, entender a otra persona, transmitiendo de manera clara y oportuna la información requerida, a fin de alcanzar los objetivos manteniendo los canales de comunicación abiertos. (Diccionario de comportamientos: La triología, 2009).

Para tener o crear una relación de respeto, confianza y apoyo es importante iniciar la comunicación estableciendo un compromiso de ambas partes ya que el mensaje debe ser sencilla y de rápida comprensión.

Dimensión Comunicación no verbal

Es aquella que no utiliza la voz y las palabras, sino que se expresa mediante un lenguaje corporal. La comunicación se asume en sentido de actitudes, gestos, expresiones, detalles y miradas. (Asensio, 2008).

Es el envío y recepción de mensajes sin palabras. (Treviño, *et al*, 2011)

Los Indicadores son:

Tono de voz

Es la curva melódica de la voz al pronunciar las palabras, frases y oraciones, es decir, cuando hablamos. (De Mena, 1994).

Lenguaje corporal

Es todo movimiento externo del cuerpo. (Poyatos, 1994).

Contacto físico

El significado de contacto físico es muy variado y el tacto es un punto crucial en la mayoría de las relaciones humanas. (Knapp, 1992).

Contacto visual

La mirada es un parte de la comunicación no verbal en nuestro contexto que tiene ahora una gran influencia al momento de comunicarnos. (Serrano, 2003).

Escucha activa

Es saber entender lo que nos quieren decir, es prestar atención en lo que se dice y como se dice fijándose en el lenguaje no verbal. (Hsu, *et al*, 2008).

Dimensión Apoyo emocional

Son conductas que expresan sentimientos de amor, afecto, cariño, simpatía, empatía, bienestar, emociones que provocan que las personas se sientan queridas, respetadas, seguras y/o pertenencia a grupos. (Barrón, 1996).

La enfermera trata de ayudar a las personas para que adopten nuevas actitudes, sentimientos y comportamientos. (Kosier, 1998).

Los Indicadores son:

Compañía

Se trata de compartir con otro o con otros el propósito de llegar a determinada meta o de conseguir alguna cosa en conjunto.

Baumgartner (1997) utiliza el termino *begleitung* (acompañamiento) para señalar la tarea que va a realizar con una determinada persona, consiste en acercarse y andar juntos.

Confianza

Es el respeto a las decisiones tomadas y tomar con responsabilidad y compromiso. (Jimenez, 2006).

1.2.1 Fundamentación científica técnica y humanística de la variable Satisfacción del Usuario

Definición de la variable 2: Satisfacción del Usuario

Bitner y Hubert (1994). Consideraron que la satisfacción del usuario revela las percepciones de éste acerca de los contactos y vivencias que haya tenido con las organizaciones de servicios. (p. 72).

Vargas (1995). Indico que es una conducta donde se observa signos de las vivencias sentidas, elementos que están limitados por la capacidad biológica del ser humano. Que es propia del hombre la creación de atributos. Mediante la experiencia la percepción asigna características de calidad que nacen a partir de aspectos culturales elaborados, construidos y reconstruidos por el grupo social. (p. 50).

Schiffman y Kanuk (2005). Definieron que las personas seleccionan. Organizan e interpretan los estímulos de manera significativa y coherente". (p.122).

Minsa (2012) define como el cumplimiento por parte de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario

La presente investigación sienta sus bases teóricas en:

Dimensión Capacitación del personal

Son metodologías usadas para proporcionar a todos los trabajadores sean nuevos o antiguos, las capacidades y habilidades que requieren para desempeñar su trabajo. (Dessler, 2001, p249).

Son actividades dirigidas a brindar conocimientos, aptitudes, y prácticas para modificar actitudes del personal para desempeñen mejor su trabajo. (Rodríguez, 1991, p2).

Dimensión Tiempo de espera

Es el tiempo de las colas producido habitualmente por las variaciones de las cargas de trabajo. (Minsa, 2012).

Dimensión Tecnología

Es el resultado del saber que permite producir, modificar el medio, incluyendo las plantas, animales, y materiales para generar bienestar satisfaciendo las necesidades humanas. (Jiménez, 2008)

Dimensión Población acreditada

Es aquella donde los usuarios o pacientes han alcanzado atenciones en salud más humanas y de calidad, estas están en relación con la atención recibida y con su condición de salud. En otras palabras es la percepción del usuario (Minsalud, 2012).

1.3 Justificación

La interacción enfermera paciente es un aspecto primordial, ya que se logra una buena comunicación, basada en la confianza, el cual genera en el usuario una sensación de seguridad que lo hace receptor a las sugerencias y

recomendaciones. La enfermera como educadora e impulsadora de la salud fomenta en los usuarios un accionar para conseguir los cambios, lograr un nivel de motivación suficiente y que se mantenga durante el proceso del cambio.

Justificación teórica

En el sector salud, la comunicación y la satisfacción son importantes en la gestión, permitiendo resolver algunos problemas de salud de la población atendida.

La presente investigación se basa en el concepto de comunicación, pro actividad, actitud, comunicación verbal y no verbal, apoyo emocional, satisfacción de los usuarios, capacitación del personal, tiempo de espera, tecnología y población acreditada percepción, calidad, gestión, citando diferentes autores, los cuales aportan la modificación de los test para la evaluación de los mismos. La relación de las variables y cuanto puede influenciar uno sobre otro nos ayudara a mejorar el proceso administrativo y técnico, satisfaciendo las necesidades del usuario externo.

Justificación social

Esta investigación es útil para que otras instancias encargadas de dar apoyo a la población vulnerable ayuden a solucionar algunos de los problemas de origen social. Su importancia radica en el impacto social que pudiera tener en un futuro ya que la información obtenida se va a compartir las autoridades que lo requieran.

Justificación metodológica

Los resultados del estudio permitieron conocer la importancia entre la comunicación y la satisfacción del usuario, siendo un factor determinante de la calidad de atención ofrecida. A su vez permitió el reconocimiento de la relación enfermera paciente. Asimismo cómo la enfermera aplico la comunicación en los logros de los objetivos de satisfacción. Este estudio es vital importancia para el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes puesto que no existen otras investigaciones similares en el área.

1.4 Formulación del problema

Otros autores hacen referencia a la comunicación como un medio que permite a los seres humanos intercambiar información entre ellos y su entorno mediante signos, sonidos, símbolos y comportamientos. Es una necesidad humana básica y en casos de situaciones de enfermedades terminales, se convierte en el único elemento terapéutico. Si está bien desarrollada, aumenta la participación y satisfacción del paciente, por ende el cumplimiento del tratamiento, disminuye los equívocos en la medicación, también la deficiente práctica y da a la relación médico-paciente un carácter terapéutico. Pero exige más reflexión y planificación que una simple recomendación terapéutica, por lo que, todavía se aplica en pocas veces. (Mejía, 2006)

De acuerdo a la ley general de salud con N° 26842 en el inciso (d) específicamente hace referencia a la satisfacción del usuario o paciente en sus demandas y expectativas de la atención brindada por parte de todos los profesionales. Es importante como una medida en la calidad de atención, porque brinda información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo, es un factor determinante en la calidad de atención brindada. Referente a los servicios de salud, la mala comunicación es causa de muchas dificultades. Una de ellas es la defectuosa relación con los profesionales de la salud, que es el motivo número 52 más importante de insatisfacción de los pacientes hospitalizados. También se ha visto que como consecuencia de una deficiente comunicación con el personal, entre un 30 a 50 % los pacientes no presentan adhesión a su tratamiento. Si el paciente no recibe una adecuada información sobre el proceso de la enfermedad ocasiona que no busque pronto tratamiento y por lo tanto ésta avanza ocasionando agravar el padecimiento. Una defectuosa comunicación profesional-usuario frecuentemente origina que este último olvide las instrucciones del primero, retrasando su recuperación. (Vidal, *et, al*, 2009).

También Goikoetxea y Vega (2014) refieren que el porcentaje de los pacientes que no cumplen con las recomendaciones terapéuticas es del 20% en enfermedades agudas y del 45% en las crónicas, mencionan que existen numerosas barreras; pero sobre todo, se debe considerar que a la hora de

prescribir las pautas del tratamiento el paciente haya entendido el mensaje, siendo esto de vital importancia, más que el propio tratamiento en sí. Hay también otros aspectos del sistema sanitario como la infraestructura y el sistema de organización que no benefician el trato personalizado y la consecuente interacción satisfactoria, factores que ya no dependen del control directo del propio profesional como es por ejemplo en tiempo de atención establecido. (Díaz 2011).

Los investigadores han argumentado que en una comunicación, el 7% de la comprensión es de las palabras, el 40% de comprensión se obtiene del tono de voz, el 53% proviene de la actitud, gestos y expresiones faciales. Por lo cual, la comunicación puede ser improductiva por la inflexión de voz que se utiliza o por los movimientos corporales. Una buena comunicación según Sánchez Sobrino: “refuerza el principio de autonomía, la autoestima, la seguridad, la búsqueda de ayuda realista, la movilización de recursos, facilita la resolución de problemas, la adaptación y la colaboración del paciente. (Astudillo & Mendinueta, 2005).

Soler y Jordy (2015) mencionan que frecuentemente se cree que sólo es posible ofrecer atención médica, a través de la tecnología; lo cual refleja desconocimiento de la calidad de atención, que debe ser al mismo tiempo técnica y humana. También refieren que los pacientes presentan, menos reclamos, cuando se ha cuidado, no solo la atención técnica, sino también la dignidad en el trato y los valores como respeto, confianza y cortesía. Por lo que recomiendan, que no solo se practique la Medicina basada en evidencia sino también basada en la Cortesía. Cortés se refiere a dejar hablar al enfermo y convertir cada consulta en “sagrada”. Saber escuchar al paciente y a su familia es una virtud que produce grandes réditos. Muchas veces el relato del paciente es un libro abierto para el diagnóstico, Y en todos los casos, la escucha es terapéutica. También refieren que los médicos apenas dejan unos segundos de libre expresión, pues enseguida cortan al paciente para interrogarlo y con ello cierran la oportunidad de lograr mayor información, para emitir un diagnóstico preciso y tratamiento adecuado. Brindar al usuario una relación con empatía y de buena calidad con ética profesional es muy útil para poder plantear con precisión la evolución terapéutica y asistencial orientándolas a las verdaderas

necesidades de las personas; así como es valiosa para obtener información beneficiosa para el diagnóstico logrando un mayor conocimiento y adhesión al tratamiento por parte del paciente

La comunicación en salud como parte del apoyo terapéutico, necesita que el personal de salud esté capacitado en destrezas comunicativas, para que la información se entienda, debe ir con acompañamiento emocional y posibilidades de afrontamiento, a los cuales se debe añadir la participación e incorporación de la familia. A su vez permitirá el reconocimiento de la relación enfermera paciente.

Asimismo cómo la enfermera aplica la comunicación en los logros de los objetivos de satisfacción. Este estudio es de mucha importancia para el Servicio de consultorio Crecimiento Desarrollo de Centro Materno Villa los Reyes puesto que no existen otros similares en esta área de la salud y servirá de guía a los gestores del mismo.

La comunicación es, “un proceso dinámico, por el cual una persona puede impactar a través del lenguaje escrito, oral, gestual, miradas, expresiones faciales, lenguaje corporal, espacio.(Minsa,2012).

En la actualidad la comunicación humana es de vital importancia, intercambio constante entre dos o más personas a través del lenguaje, también de un sistema de señas el cual permite enviar un mensaje. Tratar de ser un buen comunicador es vital para las relaciones sociales y laborales, que permite el logro de objetivos, metas y desafíos, no solo de personas sino de todas las organizaciones e instituciones.

La satisfacción del usuario es importante para medir la calidad de atención brindada, este proporciona información sobre el éxito del proveedor para alcanzar los valores y expectativas del mismo.

Las evaluaciones a los usuarios son cada vez más frecuentes, ya que incorpora una evaluación sencilla y rápida para obtener respuestas en relación con la atención recibida, con la finalidad de realizar las correcciones o mejoras del caso.

Existe múltiples investigaciones en relación al tema de comunicación las cuales concluyen que es la comunicación es deficiente especialmente en

enfermería quienes son los primeros en recepcionar y atender a todos los usuarios que acuden a los hospitales y establecimientos de salud. .

En el Perú se ha utilizado SERVQUAL (Service Quality), como instrumento para evaluar la diferencia entre percepciones y expectativas la cual fue aceptada por su validez y confiabilidad, En el cual se hace mención a cinco áreas: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

En la interacción del profesional de enfermería es un instrumento terapéutico, por su manera de atender, animar a los pacientes para su recuperación.

La importancia de la comunicación por parte de los pacientes y familiares, ha crecido en las últimas décadas por lo que enfermería debería de incorporar la gestión de sus cuidados en base a esta necesidad social.

Como señala Florence Nightingale una enfermera es una persona de la que se pueda uno confiar, en otras palabras, ser enfermera de confianza.

En el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil Villa los Reyes en el Callao se observa constantes problemas con los usuarios, como quejas que no comprenden lo que dijeron sobre los cuidados de sus niños, su próxima cita o que no cumplen con las indicación así como la falta de empatía y buen trato que genere confianza entre el personal de enfermería y el usuario donde se evidencia en (libro de reclamaciones de Centro Salud, buzón de sugerencias).

Por todo lo expuesto se plantea el siguiente problema: hay asociación entre el nivel de comunicación del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario.

Problema General

¿Cuál es la asociación entre la comunicación de profesional de enfermería y satisfacción del usuario en consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016?

Problemas Específicos

¿Cuál es la asociación entre la comunicación de profesional de enfermería y satisfacción dimensión pro actividad y satisfacción del usuario en el consultorio Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016?

¿Cuál es la asociación entre la comunicación de profesional de enfermería en su dimensión actitud profesional y satisfacción del usuario en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016?

¿Cuál es la asociación entre la comunicación de profesional de enfermería en su dimensión comunicación verbal y satisfacción del usuario en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016?

¿Cuál es la asociación entre la comunicación de profesional de enfermería en su dimensión comunicación no verbal y satisfacción del usuario en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016?

¿Cuál es la asociación entre la comunicación de profesional de enfermería en su dimensión apoyo emocional y satisfacción del usuario en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016?

1.5 Hipótesis

Hipótesis General

Existe asociación entre la comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario.

Hipótesis Específicas

Existe asociación entre la comunicación de profesional de enfermería y satisfacción en la dimensión pro actividad.

Existe asociación entre la comunicación de profesional de enfermería y la satisfacción en su dimensión actitud profesional.

Existe asociación entre la comunicación de profesional de enfermería y la satisfacción en su dimensión comunicación verbal.

Existe asociación entre la comunicación de profesional de enfermería y la satisfacción en su dimensión comunicación no verbal.

Existe asociación entre la comunicación de profesional de enfermería y la satisfacción en su dimensión apoyo emocional.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

Objetivos Específicos

Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión pro actividad y la satisfacción del usuario del consultorio Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión actitud profesional y la satisfacción del usuario del consultorio Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación verbal y la satisfacción del usuario del consultorio Control de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación no verbal y satisfacción del usuario del consultorio Control de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión apoyo emocional y la satisfacción del usuario del consultorio de Control Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

V. Comunicación del profesional de Enfermería.

V. Satisfacción del Usuario en consultorio Crecimiento y Desarrollo.

Definición conceptual de variables:

V: Comunicación del profesional de Enfermería. Es la relación de ayuda entre el personal de la salud y el paciente, esta será lo más clara y sencilla posible, las cuales son herramientas fundamentales en el desarrollo de las relaciones humanas (Valverde, 2007, p.33).

V: Satisfacción del Usuario: Valoración que realiza el usuario y/o cliente con relación a un beneficio o servicio brindado y que responda a sus necesidades y expectativas. (Zeithaml y Bitner, 2002, p. 95).

Definición Operacional de variables

V. 1: Comunicación del profesional de Enfermería. Conjunto de estrategias que sirven para medir la variable comunicación del profesional de enfermería; con dimensiones: pro actividad, actitud profesional, comunicación verbal, no verbal y apoyo emocional, medido con un instrumento de escala ordinal.

V. 2: Satisfacción del Usuario: Satisfacción .Conjunto de estrategias que sirven para medir la variable satisfacción del usuario; con dimensiones: capacitación del personal, tiempo de espera, tecnología población acreditada,

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Comunicación del profesional de enfermería en consultorio crecimiento desarrollo.

<i>dimensiones</i>	<i>indicadores</i>	<i>Numero de ítems</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y rangos</i>
Pro actividad	Identificación	1		Mala= (5-11)
	Tiempo de respuesta	2-3	ordinal	Regular= (12-18)
	Educación	4-5	(1)nunca	Buena= (19-25)
Actitud profesional	empatía		(2)casi nunca	
	interés		(3)a veces	Mala= (4-9)
	respeto	6	(4)con frecuencia	Regular= (10-15)
	disposición	7	(5) siempre	Buena= (16-20)
		8		Buena= (16-20)
	9			
Comunicación verbal	preguntas directas			Mala= (2-4)
	información oportuna y clara	10		Regular= (5-7)
		11		Buena= (8-10)
Comunicación no verbal	tono de voz			Mala= (1-5)
	lenguaje corporal			Regular= (6-14)
	contacto físico	12		Buena= (15-20)
	contacto visual	13		
	escucha activa	13		
	14			
	15			
Apoyo emocional	compañía	16		Mala= (4-9)
	confianza	17		Regular= (10-15)
				Buena= (16-20)
				Mala: 17-33
				Regular: 25-50
				Buena: 51 -60

Nota: Tomado de Landman *et al.* (2015).

Total de variable 1-17

Mala: 17-33

Regular: 34-50

Buena: 51-60

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción del usuario en consultorio crecimiento desarrollo.

<i>dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Numero de ítems</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y rangos</i>
Capacitación personal	del Aprendizajes	1-2-3	ORDINAL (1)Totalmente en desacuerdo 2)En desacuerdo 3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4)De acuerdo (5)Totalmente de acuerdo	Mala= (16-31)
	Comportamiento	4		Regular= (32-47)
	Resultado	5-6		Buena= (48-64)
Tiempo de espera	Reacciones	7-11		Mala= (10-25)
	Eficacia			Regular= (26-40)
Tecnología	Innovación	12		Buena= (45-60)
	Rapidez	13		Mala= (12-30)
	inversión	14		Regular= (13-35)
Población acreditada	discriminación	15		Buena= (36-60)
	rapidez	16		Mala= (12-30)
				Regular= (13-35)
				Buena= (36-60)
				Insatisfecho = 16-31
				Poco satisfecho= 32-47
				Satisfecho=48-64

Nota: Tomado de Br. Nutr. Ordoñez Corcuera Elisa Ada.(2015).

Total de variable 1-16

Insatisfecho: 16-31

Poco satisfecho: 32-47

Satisfecho: 48-64

2.3 Metodología

Bernal (2010) indicó: que el método hipotético deductivo es un proceso que afirma una hipótesis y busca refutar tal hipótesis, concluyendo que deben de confrontarse con los hechos". (p. 60).

Toda investigación parte de una interrogante, una hipótesis la cual debe de ser respondida, esta puede ser aceptada o rechazada.

Cegarra (2011) establece que consiste en dar hipótesis sobre las soluciones al problema que se ha planteado y en comprobar con los datos que son disponibles de la muestra si estos están de acuerdo con aquellas hipótesis planteadas. (p. 82).

La comprobación de las hipótesis se realizó mediante Chi cuadrado.

2.4 Tipo de Investigación

El estudio fue de tipo básica y tenemos los diferentes niveles que son correlacionales. (Hernández, *et al*, 2014, p. 90). Por lo que la investigación fue descriptivo causal asociativo.

Los estudios descriptivos especifican las propiedades, características de las personas, grupos, comunidades, procesos, o cualquier otro fenómeno que se analiza. (Hernández, *et al*, 2014, p. 92).

Los estudios correlacionales tienen la finalidad de dar a conocer la relación de asociación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular, Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. (Hernández, *et al.*, 2014, p. 94).

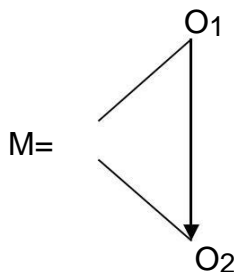
Es decir que el estudio correlacional nos permite dar a conocer la relación que tienen dos o más variables en un estudio.

2.5 Diseño

El presente trabajo es investigación no experimental. Tal como refiere Hernández, *et al.* (2014) en esta investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir tal como está en su realidad. (p. 149).

Los estudios correlacionales tienen la finalidad de conocer el grado de asociación que tienen dos o más variables o conceptos, observando en su contexto. (Hernández, *et al.*, 2014, p.94).

El esquema del diseño de investigación es: Correlación causal



Donde:

M = 60 usuarios de Consultorio de crecimiento y Desarrollo.

O1= Observación de comunicación de profesional de enfermería
O2= Observación de satisfacción del usuario

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

Tamayo (2005), precisa a la totalidad del fenómeno a estudiar en la cual los integrantes de una población presentan donde las unidades de población poseen una característica igual la cual se analiza y da origen a los datos de la investigación". (p.114). "Agregado de todos los casos que coincidan con determinadas especificaciones". (Hernández, *et al.*, 2014, p. 174).

La población fue de 60 usuarios continuadores en consultorio de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes.

Criterios de selección

Los criterios de inclusión y exclusión que fueron considerados.

Criterios de selección

Usuarios madres de familia mayores de edad que asisten a su cita ambulatoria citados por la enfermera o los que son de consultorio médico, en el periodo de una semana.

Criterios de Exclusión

Usuarios Pediátricos

Usuarios que no completen las preguntas.

Usuarios que no desean participar en el estudio.

Sánchez y Reyes (2015) el muestreo no probabilístico “es aquel que no se conoce probabilidad o posibilidad que tiene cada uno de los integrantes de una población para poder ser seleccionado en una muestra” (p.160).

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnicas**

Sánchez y Reyes (2015) refirieron que “Las técnicas son los medios que permiten recabar la información que se requiere de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación” (p.163).

La técnica que se utilizó fue la encuesta que consiste en recopilar la información en la muestra de estudio.

La técnica entonces son los procedimientos a seguir para poder obtener los datos que se requiere en el estudio a realizarse.

La Encuesta

Es una técnica de recolección de información que se utiliza con frecuencia en la investigación y que nombra con certeza el problema existente, pues son los propios trabajadores los que emiten la información que se realiza posteriormente y que permite incluso validar la hipótesis.

Vara (2012) menciona que es un instrumento que establece los tipos de medición de tiempos, calidad, costos y tiempo". (p.263).

En el estudio de investigación se usará la herramienta del cuestionario.

Sánchez y Reyes (2015) manifestó que "Los cuestionarios son documentos, formatos escritos de cuestiones o preguntas relacionadas con los objetos del estudio" (p.164).

Los cuestionarios son instrumentos escritos con interrogantes que están relacionados y que permiten recabar la información que se requiere en un cuestionario, es la condición del instrumento para medir los rasgos que se pretenden medir. (p.25).

Tabla 3

Instrumento para comunicación y satisfacción

Variables	Técnicas	Instrumentos
Comunicación	Encuesta	Cuestionario de comunicación
Satisfacción	Encuesta	Cuestionario de satisfacción

Instrumento para medir la Comunicación

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario auto administrado para la medición de la comunicación enfermera-paciente.

Autor: Landman, *et al.* (2015)

Año: 2011

Lugar : Chile.

Objetivo: Determinar la relación entre la comunicación del profesional de enfermería.

Administración: Individual y/o colectiva.

Tiempo de duración: 20 minutos aproximadamente.

Contenido: Se confeccionó un cuestionario de escala ordinal con un total de 17 ítems, distribuido en cinco dimensiones: Pro actividad, Actitud profesional, Comunicación verbal, Comunicación no verbal y Apoyo emocional. La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

(1) Nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) con frecuencia, (5) siempre.

Tabla 4

Baremos de la variable comunicación

General	Cuantitativo				Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	
17-33	5-11	4-9	2-4	4-9	Mala
18-50	12-18	10-15	5-7	10-15	Regular
19-68	19-25	16-20	8-0	16-20	Buena

Instrumento para medir la variable 2 La Satisfacción del Usuario

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario auto administrado para la medición de la satisfacción terapéutica.

Autor: Ordoñez

Año: 2016

Lugar : Perú

Objetivo: Describir la satisfacción de los pacientes sobre la comunicación terapéutica de los nutricionistas.

Administración: Individual y/o colectiva.

Tiempo de duración: 20 minutos aproximadamente.

Contenido: Se elaboró un cuestionario de escala ordinal con un total de 16 ítems, distribuido en cuatro dimensiones: Capacidad del personal, Tiempo de espera, Tecnología, y Población acreditada.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

- (1) Totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.

Tabla 5

Baremos de la variable satisfacción

General	Cuantitativo				Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	
16-31	16-31	10-25	12-30	12-30	Mala
32-47	32-47	26-40	13-35	13-35	Regular
48-64	48-64	45-60	36-60	36-60	Buena

Validación y confiabilidad del instrumento

Sánchez y Reyes (2015) señalaron que la validez es la pertenencia que indica al instrumento que debe calcular lo que se ha propuesto medir, es decir los resultados obtenidos son medibles. (p.167). Es necesario que esta validación se ejecute mediante el juicio de expertos.

Se encontró que los instrumentos tienen alta confiabilidad.

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad de los instrumentos

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de Ítems
Comunicación	0.943	17
Satisfacción	0.938	16

Para el cuestionario de comunicación el Alfa de Cronbach obtenido es de 0.943, y para satisfacción, el Alfa de Cronbach es de 0.938, demostrando que ambos instrumentos tienen alta confiabilidad.

2.8 Método de análisis de datos

Procedimientos de recolección de datos

Una investigación científica es válida cuando es validada con información verídica y verificable; que responde a la hipótesis que se ha planteado.

Para ello, es indispensable realizar el proceso de recolección de datos, analizar toda la información, de manera ordenada con los objetivos claros sobre lo que se desee medir.

Se utiliza la estadística descriptiva para porcentajes en tablas y gráficas para graficar la distribución de los datos y tablas de contingencias.

Los instrumentos se sometieron a una prueba piloto para ver su comprensión con los encuestados para posteriormente corregir o cambiar alguna pregunta o ítems, posteriormente se realizó la validez del instrumento.

Menéndez (2002) señala que la validez de un cuestionario, es una manera del instrumento para calcular los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación de los expertos, se trata de establecer si el cuestionario calcula aquello para lo que fue creado. (p. 25)

2.9 Aspectos éticos

Es un requisito de todo investigador el de preservar los principios y valores éticos que tengan presentes durante el estudio, la ética profesional y el proceso de investigación no pueden estar exonerados de tenerla en cuenta. Porque influye inmediata o indirectamente, sobre los derechos, el bienestar y hasta en la vida privada de los seres humanos especialmente en lo que se refiere a la

autoría de un estudio, por lo que nuestros valores deben ser puestos a prueba especialmente la honestidad y la honradez.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de las variables.

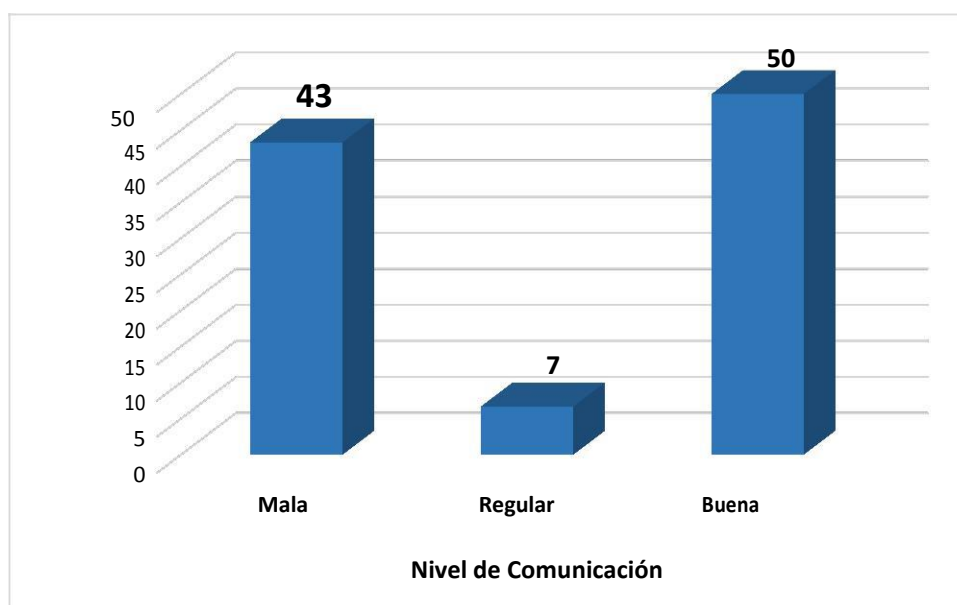
Este capítulo detalla los resultados obtenidos por la encuesta Autoadministrado para medir la comunicación interpersonal enfermera-paciente, se realizó a la muestra en base a las atenciones realizadas el año 2017, la toma de muestra se realizó desde el mes de abril del 2017, a partir de la autorización brindada por el establecimiento de salud, dando como resultado la comunicación del profesional de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos y las dimensiones específicas que se evaluaron. Para dar respuesta al objetivo general de la tesis que es Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario del consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

En primer lugar, se describieron las características de los 60 encuestados que asistieron a las atenciones en el consultorio de crecimiento y desarrollo, con la finalidad de tener una noción del comportamiento de las variables.

Tabla 7.

Nivel de comunicación

Categorías	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	26	43	43.0
Regular	4	7	50.0
Buena	30	50	100.0
Total	60	60	

*Figura 1. Nivel de comunicación*

De acuerdo a la tabla 1 y figura de datos, el 50% de encuestados registran un nivel bueno en la dimensión nivel de comunicación, el 7% un nivel regular, el 43,3% un nivel malo, siendo el predominante el nivel bueno de comunicación.

Tabla 8.

Nivel de Pro actividad:

Categorías	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	18	18.0
Casi Nunca	19	32	50.0
A veces	12	20	70.0
Con Frecuencia	18	30	100.0
Total	60	100	

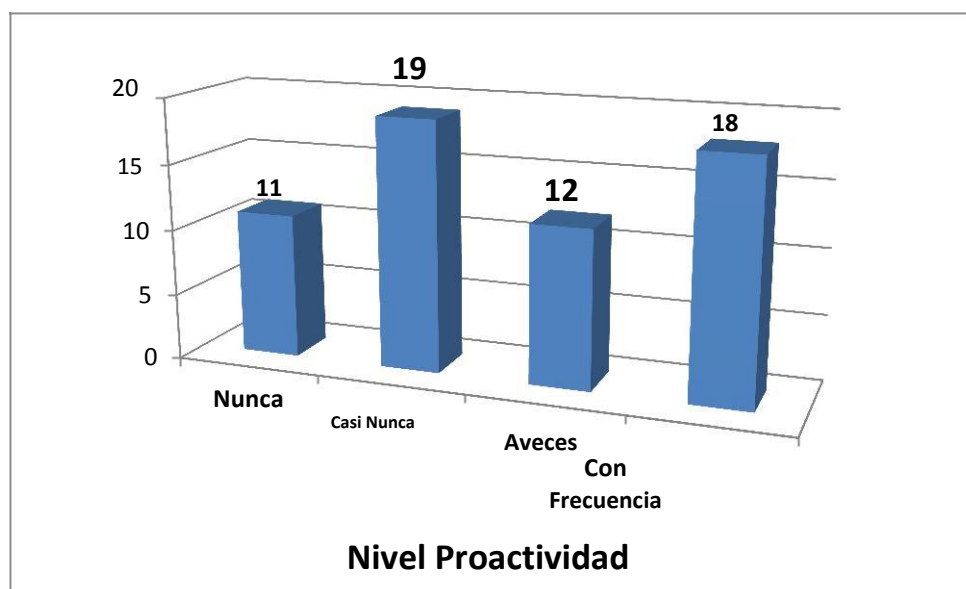


Figura 2. Nivel Pro actividad

De acuerdo a la tabla 2 y figura de datos, el 50% de encuestados registran que casi nunca ven pro actividad en el personal, el 30% con frecuencia, el 20% a veces y 18% nunca ven pro actividad en el personal.

Tabla 9.

Nivel de Actitud Profesional

Categorías	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	29	48.3	48.3
Con Frecuencia	14	23.3	71.6
Siempre	17	28.3	100.0
Total	60	100.0	

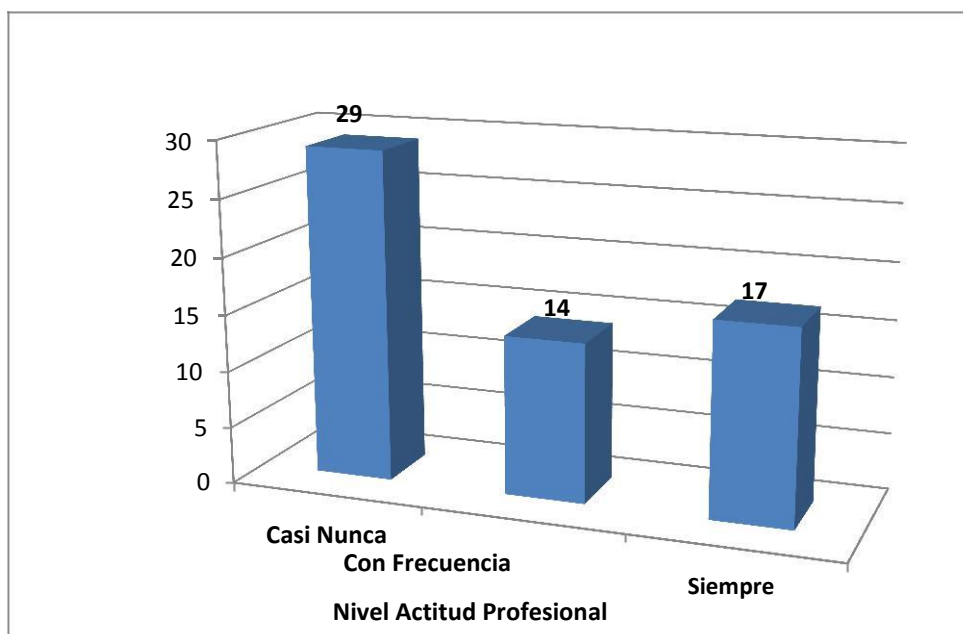


Figura 3. Nivel de Actitud profesional

De acuerdo a la tabla 3 y figura de datos, el 48.3% de encuestados registran que casi nunca ven una actitud profesional adecuada en el personal, el 28.3% siempre, el 23.3% con frecuencia.

Tabla 10.

Nivel de Comunicación verbal

Categorías	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	27	45	45.0
A veces	3	5	50.0
Con Frecuencia	9	15	65.0
Siempre	21	35	100.0
Total	60	100	

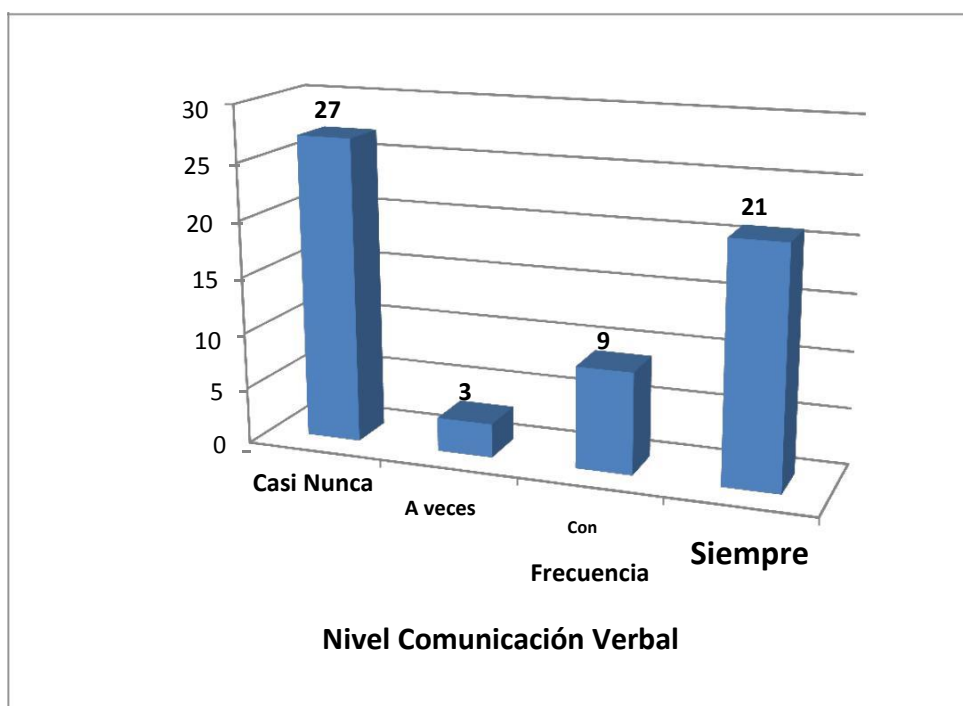


Figura 4. Nivel de comunicación verbal

De acuerdo a la tabla y figura 4 de datos, el 45 % de encuestados registran que casi nunca ven una comunicación verbal adecuada, el 35 % siempre, el 15% con frecuencia y solo un 5% a veces.

Tabla 11.

Nivel de Comunicación No verbal

Categorías	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	30	50	50.0
A veces	2	3.3	53.3
Con Frecuencia	9	15	68.3
Siempre	19	31.7	100.0
Total	60	100	

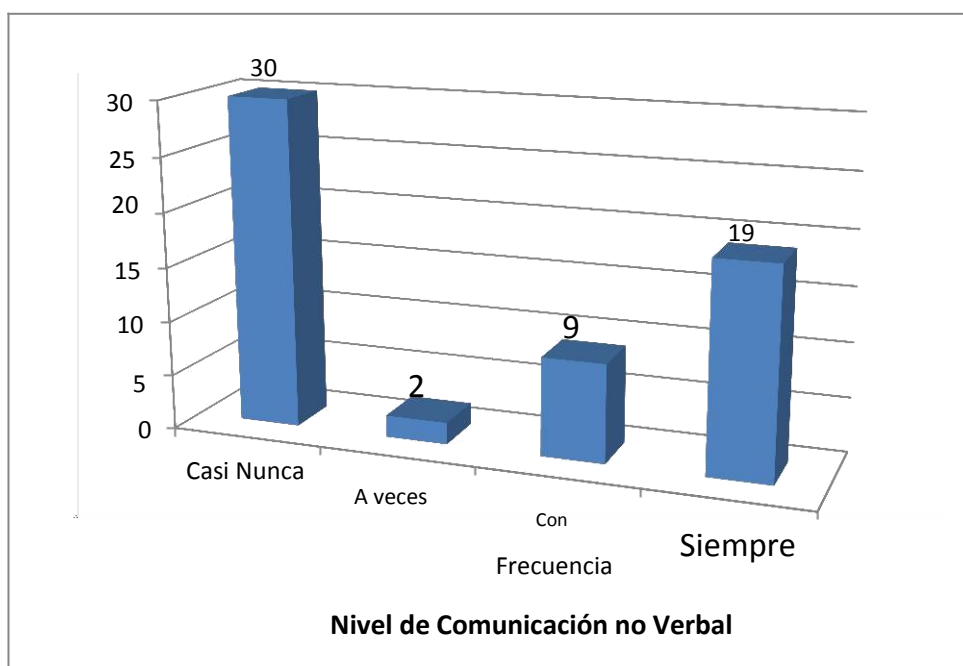


Figura 5. Nivel de Comunicación no verbal

De acuerdo a la tabla 5 y figura de datos, el 50 % de encuestados registran que casi nunca ven una comunicación no verbal adecuada, el 31.7 % siempre, el 15% con frecuencia y solo un 3.3% a veces.

Tabla 12.

Nivel de Apoyo Emocional

Categorías	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	28	46.6	46.6
A veces	3	5.0	51.6
Con Frecuencia	7	11.7	63.3
Siempre	22	36.7	100.0
Total	60	100.0	

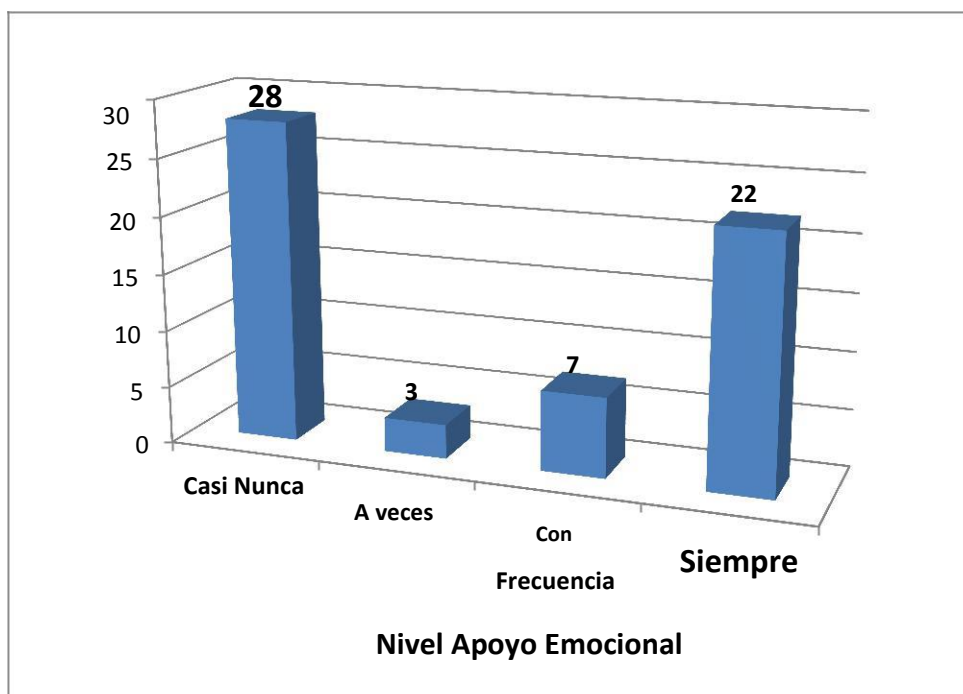


Figura 6. Nivel de apoyo emocional

De acuerdo a la tabla 6 y figura de datos, el 46.6 % de encuestados registran que casi nunca reciben apoyo emocional, el 36.7 % siempre, el 11.7% con frecuencia y solo un 5% a veces.

Tabla 13.

Variable 2 Nivel de satisfacción

Categorías	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	25	41.7	41.7
Poco satisfecho	5	8.3	50.0
Satisfecho	30	50	100.0
Total	60	100.0	

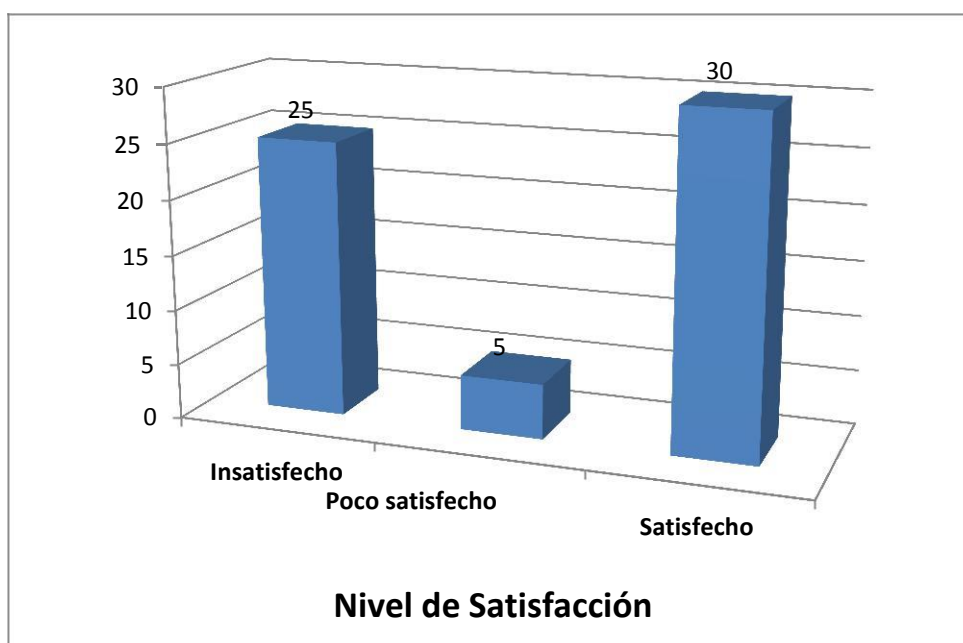


Figura 7. Nivel de satisfacción

De acuerdo a la tabla 7 se observa que la mayoría de usuarios del servicio se ubicaron en el nivel satisfecho con 50% de 60 evaluados. Esta frecuencia fue seguida por la categoría insatisfecho con 41.7%. Solamente un 8.3% se clasificó en el nivel poco insatisfecho.

Tabla 14.

Nivel de Capacitación al personal

Categorías	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	30	50	50.0
De acuerdo	13	21.7	71.7
Totalmente de acuerdo	17	28.3	100.0
Total	60	100.0	

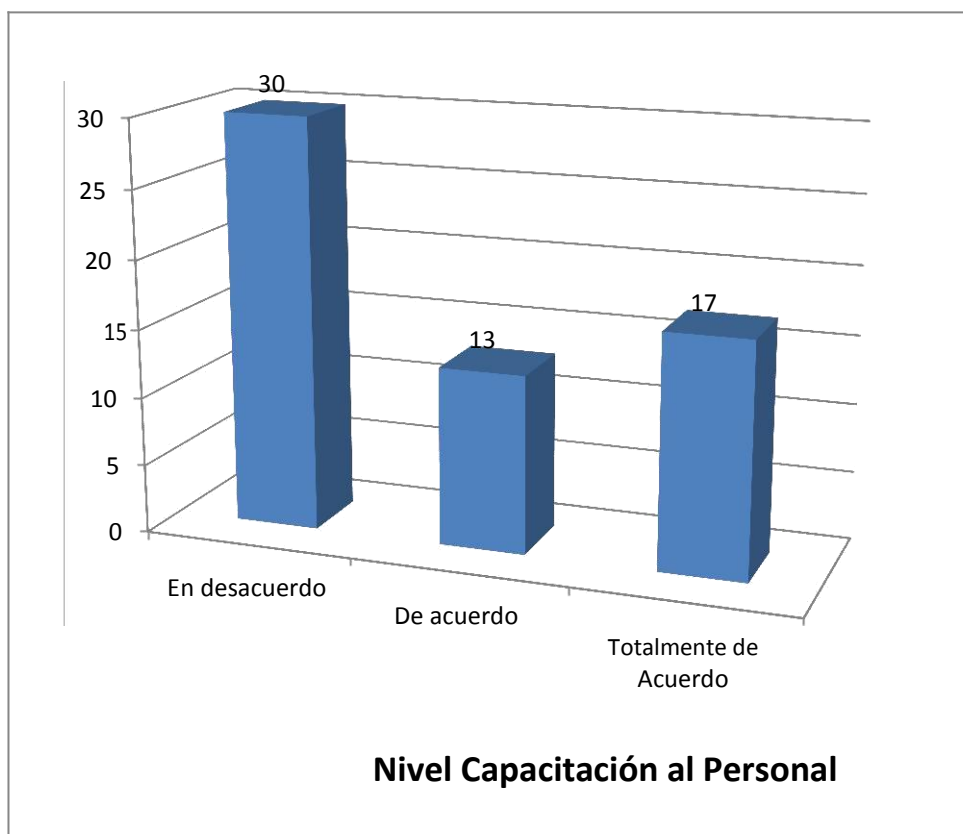


Figura 8. Nivel de capacitación personal

En la tabla 8, se observa que la mayoría de los usuarios se ubicaron en la categoría en desacuerdo con 50.0% de 60 encuestados. Esta frecuencia fue seguida por la categoría totalmente de acuerdo con 28.3%. En la categoría de totalmente de acuerdo el 21.70%, manifiesta que la capacitación al personal es importante.

Tabla 15.

Nivel de Tiempo de Espera

Categorías	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	30	50	50.0
De acuerdo	14	23.3	73.3
Totalmente de acuerdo	16	26.7	100.0
Total	60	100.0	

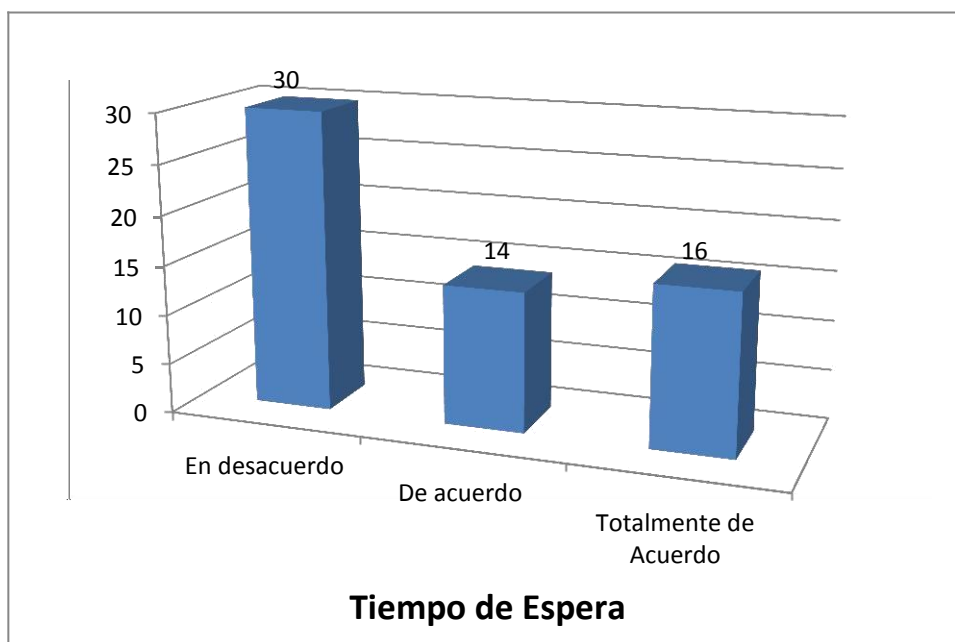


Figura 9. Nivel de tiempo de espera

De acuerdo a las frecuencias, se puede observar que la mayoría de los usuarios en relación a la dimensión Tiempo de Espera ubicaron en la categoría en desacuerdo con 50.0% de 60 encuestados. Esta frecuencia fue seguida por la categoría totalmente de acuerdo con 26.7%. En la categoría de acuerdo el 23.3%, manifiesta que el tiempo de espera es demasiado.

Tabla 16.

Nivel de Tecnología

Categorías	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	15	15
En desacuerdo	21	35	50.0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3.3	53.3
De acuerdo	16	26.7	80.0
Totalmente de acuerdo	12	20	100.0
Total	60	100.0	

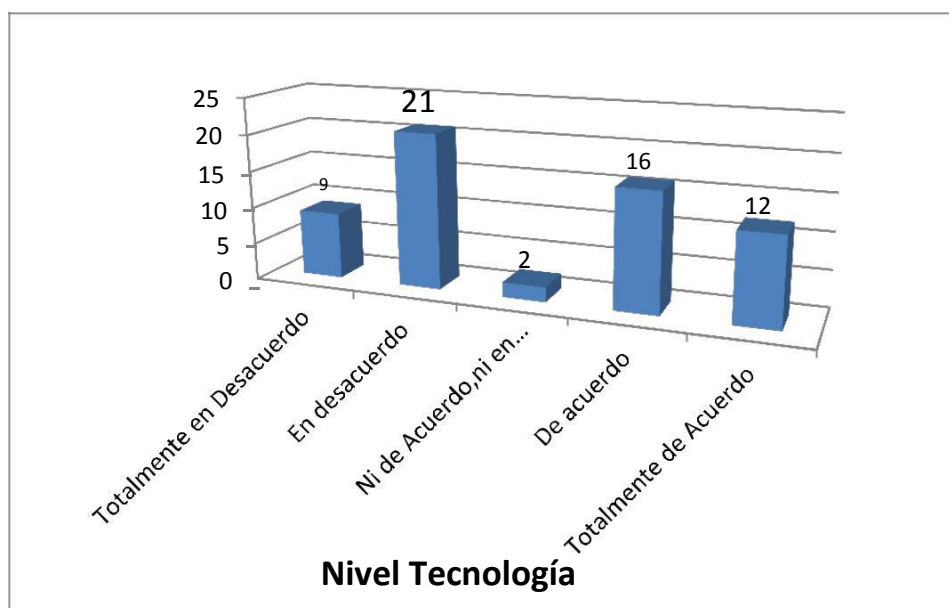


Figura 10. Nivel de tecnología

En la dimensión Tecnología los usuarios ubicaron en la categoría en desacuerdo con 35.0% de 60 encuestados. Esta frecuencia fue seguida por la categoría de acuerdo con 26.7%. En la categoría de totalmente de acuerdo el 20%, el 15% está totalmente en desacuerdo declarando que el nivel de tecnología usada en el centro es antiguo.

Tabla 17.

Nivel de Población Acreditada

Categorías	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.7	1.7
En desacuerdo	30	50	51.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1.7	53.4
Totalmente de acuerdo	28	46.6	100.0
Total	60	100.0	

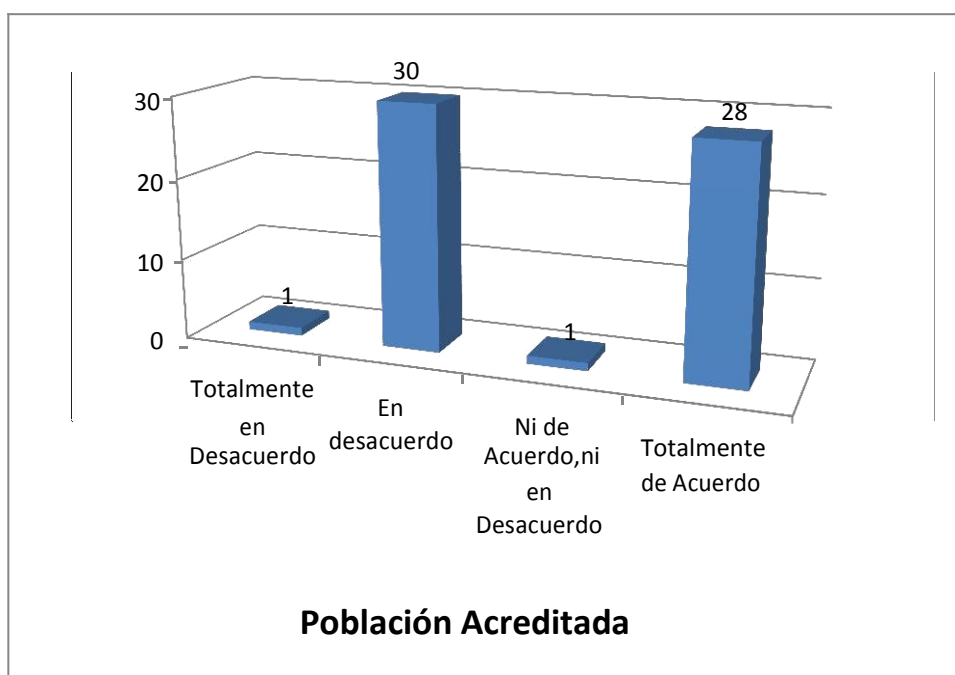


Figura 11. Nivel de Población acreditada

De acuerdo a las frecuencias, se observa que la mayoría de los pacientes con relación a la dimensión Población acreditada ubicaron en la categoría en desacuerdo con 50.0% de 60 encuestados. Esta frecuencia fue seguida por la categoría totalmente de acuerdo con 46.6%. En la categoría totalmente en desacuerdo y Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo con 1%.

Contraste de hipótesis.

Habiéndose planteado la Hipótesis:

El nivel de comunicación del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción no están relacionados.

H0: $L = 0.5$ se rechaza la prueba de hipótesis nula.

Ha= $P < 0.5$ se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 18.

General Prueba: Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,000 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	73,86	2	,000
Asociación lineal por lineal	43,16	1	,00
N de casos válidos	60		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Para la presente investigación se utilizó la prueba de chi cuadrado de Pearson para establecer la asociación entre las variables de estudio, con dos grados de libertad, se obtuvo $x = 0.000$. En consecuencia se acepta la Hi: El nivel de comunicación del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción tiene asociación significativa.

Hipótesis Específicas

H1. El nivel de comunicación del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción están relacionados.

Tabla 19.

Hipótesis específica: Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,838 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	16,448	4	,002
Asociación lineal por lineal	5,939	1	,015
N de casos válidos	60		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Observando el valor de la significancia, se determinó que fue menor que el valor crítico de contraste ($p=0,015 < 0,05$) por lo que hay evidencia para afirmar en la dimensión de comunicación del profesional de enfermería y la satisfacción están asociados.

Hipótesis de contraste específica 2:

Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión pro actividad y la satisfacción del usuario del consultorio Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

H₀: No Existe asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión pro actividad y la satisfacción del usuario del consultorio Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

H₁: Existe asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión pro actividad y la satisfacción del usuario del consultorio Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

Tabla 20.

Hipótesis de contraste específica 2: Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,454 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	15,448	4	,002
Asociación lineal por lineal	4,939	1	,015
N de casos válidos	60		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Observando el valor de la significancia, se determinó que fue menor que el valor crítico de contraste ($p=0,015 < 0,05$) por lo que hay evidencia para afirmar que la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión pro actividad y la satisfacción del usuario del consultorio Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao están asociados.

Hipótesis de contraste específica 3:

Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión actitud profesional y la satisfacción del usuario del consultorio Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

H₀: No Existe asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión actitud profesional y la satisfacción del usuario del consultorio Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

H₁: Existe asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión actitud profesional y la satisfacción del usuario del consultorio Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

H₀: $L = 0.5$ se rechaza la prueba de hipótesis nula.

H_a: $P < 0.5$ se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 21.

Prueba de hipótesis: Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,084 ^a	4	,002
Razón de verosimilitud	11,034	4	,026
Asociación lineal por lineal	4,954	1	,026
N de casos válidos	60		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Observando el valor de la significancia, se determinó que fue menor que el valor crítico de contraste ($p=0,026 < 0,05$) por lo que hay evidencia para afirmar entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión actitud profesional y la satisfacción del usuario del consultorio Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao están asociados.

Hipótesis de contraste específica 4:

Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación verbal y la satisfacción del usuario del consultorio Control de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

H_0 : No Existe asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación verbal y la satisfacción del usuario del consultorio Control de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

H_1 : Existe asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación verbal y la satisfacción del usuario del consultorio

Control de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao
2016.

Tabla 22.

Hipótesis de contraste específica 4: Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,361 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	12,488	4	,014
Asociación lineal por lineal	3,003	1	,083
N de casos válidos	60		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,21.

Observando el valor de la significancia, se determinó que fue menor que el valor crítico de contraste ($p=0,083 < 0,05$) por lo que hay evidencia para afirmar que la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación verbal y la satisfacción del usuario del consultorio Control de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao están asociados.

Hipótesis de contraste específica 5:

Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación no verbal y satisfacción del usuario del consultorio Control de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

H₀: No Existe asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación no verbal y satisfacción del usuario del consultorio Control de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

H₁: Existe asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación no verbal y satisfacción del usuario del consultorio Control de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.

Tabla 23.

Hipótesis de contraste específica 5: Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.449 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	13,527	2	,000
Asociación lineal por lineal	5.1821	1	,000
N de casos válidos	60		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,7.

Observando el valor de la significancia, se determinó que fue menor que el valor crítico de contraste ($p=0,000 < 0,05$) por lo que hay evidencia para afirmar que la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación no verbal y satisfacción del usuario del consultorio Control de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao están asociados.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general se ha hallado en el presente trabajo, 50% considera la comunicación como buena y un 43.3% de mala, Puerto (2013) demostró en el trabajo la “*Satisfacción de los usuarios en un servicio público de salud*” es variable, adaptando una escala de satisfacción realizando el estudio. El resultado que se encontró en relación a la satisfacción de los usuarios es que se encuentra fuertemente asociada al trato cortes que está en relación directa a los médicos y depende de ellos intrínsecamente y los aspectos orales y no orales de la comunicación afectan sustancialmente a los pacientes en su percepción, requiriendo la capacitación de los médicos en habilidades de comunicación. León (2012) estudio la “*Satisfacción de los usuarios que asisten al Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue*”. Teniendo resultados que mostraron que el 76% manifestaron estar satisfechos y 14 % muy satisfechos con la atención recibida en el Consultorio. En la valoración de la dimensión Relaciones Interpersonales registró que el 81 % estuvieron satisfechos, 19 % muy satisfechos; asimismo, la dimensión Capacidad Técnica registró 76 % de Satisfechos, 20 % Muy Satisfechos, 4 % Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos y finalmente, la Dimensión Entorno anotó 45 % satisfechos, 10 % Muy Satisfechos y 45 % Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos. Señalando que la mayor parte de los usuarios del Consultorio de Nutrición del mencionado nosocomio, expresan estar satisfechos con la atención recibida, pero opinan que se debe mejorar en la Dimensión Entorno, sobretodo en reducción del Tiempo de Espera para ser atendidos. Diferimos de lo encontrado por Landman et al. en el 2014 en su análisis de estudio encontró que la comunicación no verbal refleja menor nivel de satisfacción.

Comparando las dimensiones de la comunicación del profesional de enfermería en la dimensión pro actividad con la satisfacción estas se encuentran asociadas.

En la dimensión de la comunicación del profesional de enfermería en la dimensión actitud profesional con la satisfacción estas se encuentran asociadas Alba, et al. (2012) en el estudio “*La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México*”. La comunicación es ante todo un proceso fundamental encontró I es deficiente, siendo el personal de enfermería el receptor de la confianza. Desdoblar una adecuada relación

enfermera-paciente, desde que ingresa al hospital, lo que permite confeccionar una valoración más exagerada del estado de salud del paciente, asemejando las necesidades que se encuentran alteradas en ese momento, por lo que el proceso de comunicar es la base y eje de los cuidados de enfermería. Sin este proceso no se podrían planificar los cuidados.

Para la dimensión de la comunicación del profesional de enfermería en la dimensión comunicación verbal con la satisfacción estas se encuentran asociadas Alba, *et al.* (2012) en el estudio *“La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México”*. La comunicación es ante todo un paso fundamental encontró que es defectuoso, siendo el personal de enfermería el receptor que brinda confianza. Desarrollar una adecuada relación enfermera-paciente, desde que ingresa al hospital, permite elaborar una valoración más exagerada del estado de salud del paciente, señalando a primera vista las insuficiencias que se encuentran alteradas en ese momento, por lo que el proceso de comunicar es la base y eje de los cuidados de enfermería. Sin este proceso no se podrían planificar los cuidados. Quiroz, *et al* (2010) elaboro: *“Cuadernos de Debate en Salud en Octubre 2010: Calidad Educativa en la Formación Médica; gracias al apoyo del Colegio Médico del Perú”*, exponen las ideas y definiciones sobre las nuevas competencias que los profesionales médicos deberán tener. Se preguntaron a 1500 médicos si habían recibido en los estudios de pregrado un curso de comunicación y sólo hubo una respuesta positiva de un médico que había estudiado en Australia. Por ello consideran que es inexplicable esta situación ya que el 80% de las quejas de los pacientes es por una deficiente información de su enfermedad, conceptuando que esto se debería a una relación médico-paciente de tipo vertical, paternalista, en la que el médico ordenaba y el paciente obedecía sin mayor o mínima explicación. Que esto tenía que cambiar para incorporar el principio de autonomía por parte de los pacientes; y que el médico debería egresar como un Comunicador Entrenado, responsabilizando a las Universidades cubrir lo más pronto posible este vacío en las competencias del médico. Quispe (2010), en el estudio sobre la *“Aplicación de Elementos de Comunicación Terapéutica en niños hospitalizados y padres”*; encontrando que existe adecuada aplicación del elemento respeto, así lo refieren el 85% de los escolares en la interacción con la enfermera, pero en los padres fue del 72%,

pues la enfermera identifica al paciente por su nombre, lo saluda y emplea un lenguaje sencillo; pero refirieron no conocer la identidad del profesional. Con respecto al elemento empatía no hay una buena aplicación, el 72% de los niños así lo manifiesta; esto debido a que opinan que la enfermera está más abocada a la realización de procedimientos terapéuticos y administrativos y no les presta mayor atención como amiga; en cambio con los padres la aplicación de ésta fue muy satisfactoria 95%, lo que indica que la interacción de la enfermera con el paciente pediátrico debe tomar más tiempo y dedicación. A diferencia de los padres cuyo mayor interés es, el cuidado de sus hijos. En cuanto al elemento escucha receptiva el 70% de los escolares refirieron que su aplicación era inadecuada porque la enfermera dedica poco tiempo al elemento escucha y no le tienen confianza para manifestar sus temores, pero, si les prestaban atención cuando les dolía algo, en cambio la opinión de los padres fue favorable en un 97%, encontrando que este elemento se aplicaba satisfactoriamente ya que la manifestación de sus dudas y temores frente al tratamiento de sus hijos y que éstas eran resueltas.

En la dimensión comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación no verbal y satisfacción del usuario estas se encuentran asociadas.

En la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión apoyo emocional y la satisfacción del usuario estas se encuentran asociadas. Bravo (2011) en su Tesis "*Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del sub centro de salud de Amaguaña*", resume en el proyecto que se ve reflejada la evaluación de la calidad de los servicios, que ofrece a costos relativamente bajos y también describe el reclamo de los pacientes descontentos, que acuden al Centro de Salud de tal manera que esto contribuya a perfeccionar la calidad de atención de los establecimientos.. Como resultados más importantes obtuvo que, el 76.7% de los investigados expresan que para ser atendidos esperan hasta 180 minutos, a pesar de ello manifiestan que no es mucho tiempo y lo aceptan. En otros aspectos que se relacionan con la calidad de atención como: si el profesional lo examinó, si tuvo privacidad, si le prestó atención a sus dolencias, si le explico el cuadro clínico, si entendió las recomendaciones, se obtuvo que el 96.7% de los usuarios encuestados manifestaron su bienestar. También se

halló que el 76.7 % de los usuarios consideran que los funcionarios del Sub centro de Salud muestran predisposición por ofrecerles un servicio de calidad. Soria, Vega, Nava y Saavedra (2011) en el estudio sobre *“Interacción médico paciente y su relación con el control del padecimiento crónico de la Universidad Nacional Autónoma de México, Iztacala, México”*; Los resultados arrojaron que los pacientes de las instituciones públicas fueron más adherentes. De manera general los que tuvieron mayor adherencia al tratamiento y específicamente a la ingesta de medicamentos y alimentos, así como al seguimiento conductual, fueron aquellos pacientes que expresaron que tuvieron la oportunidad de exponer al médico sus dudas respecto al tratamiento, y aquellos a los que el médico les informó sobre los beneficiosos cambios en su salud y a quienes los elogió por seguir el tratamiento; es decir fueron aquellos que se sintieron motivados. Hubo también mayor adherencia en los pacientes, que reportaron sentirse cómodos con su médico porque se les permitió escoger entre ingesta de medicamentos o inyecciones; por lo cual se entiende que hubo activa participación de los pacientes. Asimismo hubo mayor apego al tratamiento cuando el médico les explicó cómo serían las evaluaciones, las curaciones y aplicación de medicamentos, al igual que los análisis y sus inconvenientes, es decir la información que recibieron fue muy clara y completa. Torresani *et al.* (2011) en su estudio metodología empleada. Aplicó una encuesta estructurada de carácter voluntario, estudiando como variable dependiente la percepción del éxito del tratamiento nutricional y tres variables independientes relacionadas con la calidad de la atención, una fue la escucha del profesional (buena, regular o mala), la segunda indicaciones adecuadas a gustos, y la tercera hábitos y tolerancias digestivas y tipo de material entregado en la consulta. En los resultados se encontró que el 61,9% percibió como exitoso a su último tratamiento para el control del peso corporal. La mayoría el 95,9%, opinó que el área física donde se desarrolló la consulta fue adecuada y también el 89.7%, consideraron que el tiempo dedicado a la misa fue suficiente. El 75.3% expresó que el profesional nutricionista empleó buena escucha, la percepción del éxito fue asociada a la buena escucha por parte del profesional en la consulta y con la prescripción de indicaciones que se adecuaban a los gustos y hábitos de los pacientes. No se evidenció una relación entre las indicaciones adecuadas a la tolerancia digestiva y el tipo de material entregado con la percepción de éxito

en la consulta nutricional. Por lo tanto se concluye que la percepción del éxito en el tratamiento nutricional fue relacionada significativamente con una buena escucha por parte del profesional en la consulta y con las indicaciones orientadas a los gustos y hábitos alimentarios de los pacientes.

IV. CONCLUSIONES

- Primera:** Existe asociación significativa ($p=0.000<0.05$) entre el nivel de comunicación del Profesional de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario.
- Segunda:** Existe asociación significativa ($p=0.015<0.05$) entre el nivel de comunicación del profesional de enfermería en la dimensión pro actividad y el nivel de satisfacción del usuario.
- Tercera:** Existe asociación significativa ($p=0.026<0.05$) entre el nivel de comunicación del profesional de enfermería en la dimensión actitud profesional y el nivel de satisfacción del usuario.
- Cuarto:** Existe asociación significativa ($p=0.083<0.05$) entre el nivel de comunicación del profesional de enfermería en la dimensión comunicación verbal y el nivel de satisfacción del usuario.
- Quinta:** Existe asociación significativa ($p=0.000<0.05$) entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación no verbal I y la satisfacción del usuario.

IV. RECOMENDACIONES

- Primera:** Para la comunicación del profesional y el nivel de satisfacción del usuario se debe de realizar evaluaciones constantes. Así como también la gestión hacia los trabajadores, con el propósito de tener trabajadores satisfechos y de esa manera se mejora la calidad de atención del usuario (C.S).
- Segunda:** Para el área de recursos humanos del C.S debe de fijar metas a corto plazo para cada trabajador con la finalidad de generar cambios de comportamientos y asimismo mejorar la percepción de los usuarios.
- Tercera:** Realizar talleres a todos los trabajadores del C.S en temas de comunicación eficaz, escucha activa, resolución de conflictos, trabajo en equipo.
- Cuarto:** Hacer difusión en el C.S sobre el buzón de sugerencias y el libro de reclamaciones para todos los usuarios con la finalidad de hacer el seguimiento respectivo a lo encontrado por los usuarios en la satisfacción de la atención.
- Quinta:** Seguimiento de parte del MINSA a todos los establecimientos de salud con la finalidad de medir la percepción de la calidad de atención en los usuarios asistentes.

VI. REFERENCIAS

- Alba, M., et al. (2012). Comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. *Revista de enfermería neurológica*, 11(3), 138-141. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene123d.pdf>.
- Allport, G. (1965). *Patrón y crecido en personalidad*. Nueva York: Holl, Rinehart Y Winston.
- Asensio, J. (2008). *Una educación para el diálogo*, Barcelona, Paidós.
- Barrón, A. (1996). *Apoyo social. Aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid, España: Siglo XXI de España editores.
- Bitner y Hubbert.K (1994). Satisfacción del encuentro versus satisfacción general versus calidad: la voz del cliente. *Servicio Calidad: nuevas direcciones en teoría y práctica*.
- Bravo, T. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del sub centro de salud de Amaguaña*. (Tesis de diploma superior). Ecuador: Universidad Técnica Particular De Loja.
Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>
- Cibanal.L, et al (2010). *Técnicas de Comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud*. Madrid: Elsevier.
- Cuadernos del Centro de Estudios de Diseño y Comunicación N°43 [ISSN: 1668-0227]
http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_articulo=8667&id_libro=407

Cuba, M., et al. (2011). Estrategia de atención primaria y el grado de satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud de primer nivel. *Revista médica herediana*, 22(1). Recuperado de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/view/1093/1077>.

Definición ABC.: *Proactividad*, 26/03/2009. Autor: Florencia Ucha. URL: <https://www.definicionabc.com/social/proactivo.php>

Dessler G. (2001) *Administración del Personal*. (8va ed.) México:Prentice Hall.

Díaz, V. (2011). Teoría emergente en la construcción del saber pedagógico, en *Revista Iberoamericana de Educación*, recuperado de: <http://www.rieoei.org/deloslectores/1122Diaz.pdf>.

Donabedian, A. (1994). En *Investigaciones sobre servicios de salud: Una Antología*. (pp. 382 – 400). Washington D.C: Organización Panamericana de la Salud (OPS).

Espindola, J. (2005). *Análisis de problemas y toma de decisiones*. (3ª ed).México Pearson Educación. México.

Frankl,V. (1946). *Psicoanálisis y existencialismo. De la psicoterapia a la logoterapia*. México Fondo de Cultura Económica.

García, R., et al. (2012) Habilidades sociales en Enfermería. El papel de la comunicación centrada en el familiar. *Revista Española de Comunicación en Salud*. Facultad de Ciencias de la Salud Universidad de Almería, 3(1), 49 - 61. Recuperado de http://www.aecs.es/3_1_6.pdf.

Goikoetxea, E y Vega, F. (2014). *Entrevista motivacional como estrategia para el cambio de conducta en el tratamiento de la obesidad*. CIENSALUD.

Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Alfonso X el Sabio.28691, Villanueva de la Cañada (Madrid).

Goleman, D. (1999). *Inteligencia emocional. Círculo de Lectores*. ISBN 978-84-226-6577-9. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/emociòn>.

González, C. (2014). La comunicación terapéutica usuario-enfermera en las consultas de atención primaria. *RqR Enfermería Comunitaria (Revista de SEAPA)*, 2(2), 82–92. Recuperado de http://www.seapaonline.org/UserFiles/File/Revistas/Primavera%202014/RqR_Primavera2014_ComunicacionTerapeutica.pdf

Hernández, A. (s.f.). *Comunicación verbal y no verbal. En Expresión oral y Escrita II*. México: Universidad Tecnológica de Izúcar de Matamoros.

Hernández,R;Fernandez,C y Baptista,P. (2003). Metodología De La Investigación. (3ª ed). México; Ed. Mc Graw Hill Interamericana.

Jiménez, A.C.,y Ruiz, L.M. (2006). Análisis de las tomas de decisión en la fase de ataque de las jugadoras aleros de baloncesto. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*. 4(2), 26-46.<http://www.cafyd.com/REVISTA/art3n4a06.pdf>

Knapp, M. (1992). La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno. (4ª ed). Buenos Aires; Ed. Paidós.

Kanuk. (2005). *Comportamiento Del Consumidor*. (8ª ed). México: Ed. Pearson Educación.

Kozier, B. (1999). Fundamentos De Enfermería Conceptos, *Proceso y Práctica*. (5ª ed).México: Ed. Mc Graw Hill Interamericana.

- Landete, L. (2012) La comunicación pieza clave en enfermería. *Revista Formación dermatológica*, (16), 16 – 19. España: Hospital General de Valencia.
- Landman, C., *et al.* (2014). Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de Enfermería. *Ciencia y enfermería*, 21(1), 91-102. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000100009>
- León, Y. (2013). *Satisfacción de los usuarios que asisten al Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3462/1/Le%C3%B3n_vy.pdf
- López, T. (2014). *Percepción del usuario, servicios de urgencias hospital Raúl Orejuela Bueno, municipio de Palmira*. (Tesis de especialidad). Universidad Católica de Manizales. Colombia: Recuperado de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/924>
- López, W. & Rodríguez, K. (2012). *Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital II 2 Minsa - Tarapoto. periodo Junio - Julio 2012*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Perú: Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1258>.
- Martí, C., Barreda, D., Marcos, G. & Barreira, D. (2013). Counseling: una herramienta para la mejora de la comunicación con el paciente. *Farmacia Hospitalaria*, 37(3), 236-239. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-63432013000300007.

- MINSA (2012). *Memoria Anual 2012 - Hospital Nacional "Arzobispo Loayza"*.
Lima, Perú: Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico (MINSA).
Recuperado de
http://www.hospitalloayza.gob.pe/files/TRAS_31f5022e2fe269e_.pdf
- MINSA (2012). *Satisfacción del usuario externo*. Documento. Recuperado de
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>.
- Peplau, H. (1 987). *Relaciones Interpersonales en Enfermería*. Barcelona:
Savat Diccionario de la lengua española. Real Academia Española.
<http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae>.
- Pérez, J y Merino, M. (2012). Actualizado: 2014. *Definición de: Definición de deferencia* (<https://definicion.de/deferencia/>). Actualizado .2014
- Poyatos, F.(1994). *Comunicación no verbal: Cultura, lenguaje y conversación*.
Madrid. Istmo.
- Puerto, M. (2013). *Satisfacción de los usuarios en un servicio público de salud es variable, en función del trato que reciben por parte del médico*. (Tesis de maestría). Universidad Europea de Madrid. España: Recuperado de
<http://docplayer.es/8860413-La-satisfaccion-de-los-usuarios-en-un-servicio-publico-de-salud-cms-es-variable-en-funcion-del-trato-que-reciben-por-parte-del-medico.html>.
- Quiroz, G., et al. (2010). *Cuadernos de Debate en Salud Pública: Calidad Educativa en la Formación Médica*. Recuperado de
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1633.pdf>.
- Quispe, A. (2010). Aplicación de elementos de comunicación terapéutica en niños hospitalizados y padres, en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, marzo 2010. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería*, 6(1).

Recuperado de

<http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/645>.

Rosenberg, A; *et al.* (1960): *organización de la actitud y cambio*. New Haven: Yale University Press.

Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León. México: Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>.

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Visión universitaria.

Serrano, S. (2003). *El regalo de la comunicación*. Barcelona: Ara Llibres.

Soria, R., Vega, Z., Nava, C. & Saavedra, K. (2011). Interacción médico-paciente y su relación con el control del padecimiento en enfermos crónicos. *Liberabit*, 17(2), 223-230. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272011000200011&script=sci_arttext.

Soto, I. & Coronel, H. (2013). *Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario en tratamiento de tuberculosis, Centro de Salud Manuel Sánchez V., La Victoria, Chiclayo-Perú 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú: Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/432>.

Schiffman, K. (2005). *Comportamiento Del Consumidor*. (8ª ed). México: Ed. Pearson Educación.

Torres, G. & León, R. (2014). *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana*.

Publicación científica n° 534 (comp.) investigaciones sobre servicios de salud: Una Antología. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>.

Turner, J. et al. (1987). *Redescubriendo el grupo social: una autocategorización teoría*. Oxford: Blackwell.

Travelbee J.(1967) *La relación enfermera-paciente*. En: Aspectos interpersonales de la enfermería. Filadelfia: Davis.

Treviño et al. (2012). *Síndrome del miembro fantasma, dolor real*. *Revista Médica MD (1)*, 32-36. Publicado en línea 01 de noviembre, 2012; www.revistamedicamd.com.

Valverde, C. (2007). *Comunicación Terapéutica en Enfermería*. España, Madrid – Valencia: Difusión Avances de Enfermería (DAE, S.L.)

Vargas, A. (2008). Estudiantes universitarios, empleadores y Mercado de trabajo: la importancia de una educación en valores, *Revista Internacional de Investigación y Aplicación del Método de Casos*, 62-74.

Vidal. et al .(2009), *Redes sociales, Educación Médica Superior*, 27(1), 146-157.

ANEXOS

ANEXO 1 ARTICULO CIENTIFICO

Comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao, 2016

Autor: Br. Carmen Carhuas Lara

Resumen

A continuación se presenta una síntesis de la investigación “Comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao, 2016”

El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la asociación entre la comunicación y satisfacción del usuario en consultorio. La investigación fue descriptivo causal asociativo y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La población y muestra fue de 60 usuarios del consultorio del Centro Materno Villa los Reyes.

Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes; se realizó la confiabilidad del instrumento. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23) y Alpha de Crombach.

Realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del chi cuadrado, con un resultado de $\chi^2 = 0,026$, interpretándose como moderada relación entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe asociación significativa entre la variable 1 comunicación del profesional de enfermería y variable 2 de satisfacción del usuario.

Palabras claves: Comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario de crecimiento y desarrollo

Abstract

The following is a synthesis of the research "Communication of the nursing professional and user satisfaction of growth and development of the Centro Materno Villa los Reyes Callao, 2016"

The objective of the research was to determine the association between communication and user satisfaction in the office. The research is of type, the scope was descriptive relational and the design used is non-experimental, cross-sectional. The population was, sampling was probabilistic and the sample was 60 users of the Maternal Center Villa los Reyes.

To collect the data, the instruments of the communication variable of the nursing professional and user satisfaction of growth and development of the Maternal Center Villa los Reyes were used; The reliability of ... Data processing was performed with SPSS software (version 23) and Alpha by Crombach.

The descriptive analysis and the correlation through chi squared, with a result of $\chi^2 = 0.026$, interpreted as a moderate relation between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$), with which the null hypothesis is rejected both the results indicate that there is a significant association between the variable 1 of the nursing professional and variable 2 of the user satisfaction.

Key words: Communication of the nursing professional and user satisfaction of growth and development.

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación trata sobre Comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao,

Siendo el problema ¿Cuál es la asociación entre la comunicación de profesional de enfermería y satisfacción del usuario en consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016?, cuyo objetivo es Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016

Aporte

Esta investigación radica en el impacto social que pudiera tener en un futuro ya que la información obtenida se va canalizar a las autoridades competentes.

METODOLOGIA

La investigación fue de tipo descriptivo causal asociativo, con diseño de investigación no experimental, ya que se realiza sin manipular las variables.

Población

La población estuvo constituida por 60 usuarios continuadores en consultorio de Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes.

Muestra

No hay muestra porque se trabaja con población censal.

Muestreo

En la investigación no se realizó la técnica de muestreo debido a que se trabajó con toda la población total de usuarias.

Se utilizó la Técnica de la encuesta que consiste en recopilar toda la información referente al estudio en base a los cuestionarios de preguntas relacionadas al objeto del estudio. Utilizando para la variable comunicación el cuestionario auto administrado de escala ordinal con 17 ítems distribuido en cinco dimensiones: Pro actividad, Actitud profesional, Comunicación verbal, Comunicación no verbal y Apoyo emocional, cuyo objetivo es determinar la relación entre la comunicación del profesional de enfermería.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

(1) Nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) con frecuencia, (5) siempre.

El Cuestionario para la medición de la comunicación terapéutica tiene por objetivo describir la satisfacción de los pacientes sobre la comunicación terapéutica de los nutricionistas, el cuestionario consta de 16 items de escala ordinal distribuido en cuatro dimensiones: Capacidad del personal, Tiempo de espera, Tecnología, y Población acreditada.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la comunicación del profesional de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos para dar respuesta al objetivo general de la tesis que es Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario del consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016 lo que se tiene que el 50% de encuestados registran un nivel bueno en la dimensión nivel de comunicación, el 7% un nivel regular, el 43,3% un nivel malo, siendo el predominante el nivel bueno de comunicación.

Con respecto a la satisfacción se observa el siguiente resultado que la mayoría de usuarios del servicio se ubicaron en el nivel satisfecho con 50% de 60 evaluados. Esta frecuencia fue seguida por la categoría insatisfecho con 41.7%. Solamente un 8.3% se clasificó en el nivel poco insatisfecho.

Constrastando la hipótesis se tiene que el nivel de significancia es 0,05 para el nivel de comunicación del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción no están relacionados. Para la investigación se utilizó la prueba de chi cuadrado de Pearson para establecer la asociación entre las variables de estudio, con dos grados de libertad, se obtuvo $\chi = 0.000$. En consecuencia se acepta la H_1 : El nivel de comunicación del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción tiene asociación significativa. Observando el valor de la significancia, se determinó que fue menor que el valor crítico de contraste

($p=0,015<0,05$) por lo que hay evidencia para afirmar en la dimensión de comunicación del profesional de enfermería y la satisfacción están asociados.

DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general se ha hallado en el presente trabajo, 50% considera la comunicación como buena y un 43.3% de mala, Puerto (2013) demostró en el trabajo la “*Satisfacción de los usuarios en un servicio público de salud*” es variable, adaptando una escala de satisfacción realizando el estudio. El resultado que se encontró en relación a la satisfacción de los usuarios es que se encuentra fuertemente asociada al trato cortes que está en relación directa a los médicos y depende de ellos intrínsecamente y los aspectos verbales y no verbales de la comunicación afectan sustancialmente a los usuarios en su percepción, requiriendo la capacitación de los médicos en habilidades de comunicación. León (2012) estudio la “*Satisfacción de los usuarios que asisten al Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue*”. Cuyos resultados mostraron que el 76% manifestaron estar satisfechos y 14 % muy satisfechos con la atención recibida en el Consultorio. En la evaluación de la dimensión Relaciones Interpersonales registró que el 81 % estuvieron satisfechos, 19 % muy satisfechos; asimismo, la dimensión Capacidad Técnica registró 76 % de Satisfechos, 20 % Muy Satisfechos, 4 % Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos y finalmente, la Dimensión Entorno anotó 45 % satisfechos, 10 % Muy Satisfechos y 45 % Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos. Demostrando que la mayor parte de los usuarios del Consultorio de Nutrición del mencionado nosocomio, expresan estar satisfechos con la atención recibida, pero opinan que se debe mejorar en la Dimensión Entorno, sobretodo en reducción del Tiempo de Espera para ser atendidos. Diferimos de lo encontrado por Landman et al. en el 2014 en su análisis de estudio encontró que la comunicación no verbal refleja menor nivel de satisfacción.

Se recomienda por lo tanto que se deba dar evaluaciones constantes. Así como también la gestión hacia los trabajadores, con el propósito de tener trabajadores satisfechos y de esa manera se mejora la calidad de atención al usuario.

CONCLUSIONES

Se concluye que existe asociación significativa ($p=0.000<0.05$) entre el nivel de comunicación del Profesional de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario Y que existe asociación significativa ($p=0.015<0.05$) entre el nivel de comunicación del Profesional de enfermería en la dimensión pro actividad y el nivel de satisfacción del usuario.

Existe asociación significativa ($p=0.026<0.05$) entre el nivel de comunicación del profesional de enfermería en la dimensión actitud profesional y el nivel de satisfacción del usuario.

Existe asociación significativa ($p=0.083<0.05$) entre el nivel de comunicación del profesional de enfermería en la dimensión comunicación verbal y el nivel de satisfacción del usuario.

Existe asociación significativa ($p=0.000<0.05$) entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación no verbal I y la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

Donabedian, A. (1994). *Evaluación de la calidad de la atención médica en la organización panamericana de la salud. Publicación científica n° 534 (comp.) investigaciones sobre servicios de salud: Una Antología.* (pp. 382 – 400). Washington, D.C., USA.

- García, R y cols. (2012). *Habilidades sociales en Enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar*. Facultad de Ciencias de la Salud Universidad de Almería. Pag 49-61.
- González.C. (2014). La Comunicación Terapéutica usuario-enfermera en las consultas de atención primaria. *Enfermería Comunitaria, Revista de SEAPA* 2(2).
- Hernández R, Fernández C y Baptista M, (2010)
- Hernández Ríos A. Expresión oral y escrita. Unidad Temática I Comunicación verbal y no verbal. Compilación de LCC Universidad Tecnológica de Izúcar de Matamoros.
- Landete, L. (2012). *La comunicación pieza clave en enfermería*. Revista Formación dermatológica N° 16 Mayo-Agosto 2012. Hospital General de Valencia. España.
- León, (2012). *Nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú
- Martí, Barreda, Marcos, Barreira, (2013). *Counseling una herramienta para la mejora de comunicación con el paciente*. *Farmacia Hospitalaria*, 37 (3): 236-239. Servicio de Farmacia Hospital Virgen de la Luz Cuenca. España.
- Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Perú. 2015, Enero.
- Reátegui. L.(2008). *Calidad del servicio de emergencia desde la percepción del Usuario externo del Hospital Sergio Bernales Collique*. Tesis de Maestría. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2008.
- Vega,N. (2011). *Interacción médico-paciente y su relación con el control del padecimiento en enfermos crónicos*. Universidad Nacional Autónoma de México. Iztacala México.
- Valverde, Clara (2007). *Comunicación Terapéutica en Enfermería*. Madrid: Valencia Editorial Difusión Avances de Enfermería (DAE, S.L.)
- http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_ext

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Matriz de consistência

Título: : Comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario en el consultorio Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016

Autor: .: Carmen Dina Carhuas Lara

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál es la asociación entre comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016?	Objetivo general: Determinar la asociación entre comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario en el consultorio Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016	Hipótesis general: La satisfacción del usuario se relaciona con la comunicación del profesional de enfermería del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016 periodo de octubre a diciembre del Distrito Ventanilla Callao	Variable 1: comunicación del profesional de enfermería				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Problemas Específicos: ¿Cuál es la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión pro actividad y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016?	Objetivos específicos: Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión pro actividad y satisfacción del usuario del Centro	Hipótesis específicas: La satisfacción y su dimensión pro actividad se relacionan significativamente en la comunicación del profesional de enfermería del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016	Pro actividad	Identificación Tiempo de respuesta educación	1 2-3 4-5	ordinal (1)nunca (2)casi nunca (3)a veces (4)con frecuencia (5) siempre	Mala=(5-11) Regular=(12-18) Buena=(19-25)
			Actitud profesional	empatía interés respeto disposición capacidad de resonancia	6 7 8 9		
¿Cuál es la asociación entre la comunicación	satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016?		Comunicación verbal	preguntas directas información oportuna y clara	10 11		Mala=(2-4) Regular=(5-7) Buena=(8-10)
			Comunicación no verbal	tono de voz lenguaje corporal contacto físico contacto visual escucha activa	12 13 14 15		
¿Cuál es la asociación entre la comunicación	satisfacción del usuario del Centro		Apoyo emocional				Mala=(1-5) Regular=(6-14) Buena=(15-

<p>del profesional de enfermería en su dimensión actitud profesional y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016</p> <p>¿Cuál es la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación verbal y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016?</p> <p>¿Cuál es la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación no verbal y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016?</p> <p>¿Cuál es la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión apoyo</p>	<p>Materno Villa los Reyes Callao 2016.</p> <p>Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión actitud profesional y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.</p> <p>Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación verbal y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016.</p> <p>Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión comunicación no verbal y satisfacción del usuario del</p>			<p>compañía confianza</p>	<p>16 17</p>		<p>20)</p> <p>Mala=(4-9) Regular=(10-15) Buena=(16-20)</p>
Variable 2: satisfacción del usuario en consultorio Crecimiento Desarrollo							
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
		<p>Capacitación del personal</p> <p>Tiempo de espera</p>	<p>Aprendizajes</p> <p>Comportamiento</p> <p>Resultado</p> <p>Reacciones</p> <p>Eficacia</p>	<p>1-2-3</p> <p>4</p> <p>5-6</p> <p>7-11</p>	<p>ordinal</p> <p>(5)Totalmente de acuerdo</p> <p>(4)De acuerdo</p> <p>(3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>(2)En desacuerdo</p> <p>(1)Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Mala=(16-31) Regular=(32-47) Buena=(48-64)</p> <p>Mala=(10-25) Regular=(26-40)</p>	

<p>emocional y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016?</p>	<p>Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016</p> <p>Determinar la asociación entre la comunicación del profesional de enfermería en su dimensión apoyo emocional y satisfacción del usuario del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016</p>		<p>Tecnología</p> <p>Población acreditada</p>	<p>Innovación</p> <p>Rapidez</p> <p>inversión</p> <p>discriminación</p> <p>rapidez</p>	<p>12-14</p> <p>15-16</p>		<p>Buena=(45-60)</p> <p>Mala=(12-30)</p> <p>Regular=(13-35)</p> <p>Buena=(36-60)</p> <p>Mala=(12-30)</p> <p>Regular=(13-35)</p> <p>Buena=(36-60)</p>
<p>Tipo y diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística a utilizar</p>			
<p>Tipo: Asociación</p>	<p>Población: la población estuvo conformado por todas las madres</p>	<p>Variable 1: comunicación del profesional de enfermería</p> <p>Técnicas: encuesta.</p>		<p>DESCRIPTIVA: Se realizara mediante de frecuencias y gráficos con sus respectivas interpretaciones</p>			

<p>Alcance</p> <p>Diseño: Para determinar la comunicación del profesional de enfermería y satisfacción del usuario que acuden al consultorio Crecimiento Desarrollo del Centro Materno Villa los Reyes Callao 2016 se aplicó el diseño del estudio descriptivo asociación no experimental Transversal porque no cambia la variable asociación cuyo propósito es conocer la asociación que existe entre ambas variables.</p> <p>Método: científico observacional descriptivo</p>	<p>continuatoras que acuden al consultorio Crecimiento Desarrollo</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico de tipo por conveniencia de la investigadora</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra es por conveniencia y criterio de la investigadora</p>	<p>Instrumentos: De acuerdo al variable se realizara en cuestionario de 17 preguntas</p> <p>Autor: Landman Año: 2014 Monitoreo: Carmen Carhuas Lara Ámbito de Aplicación: Consultorio de Crecimiento y Desarrollo Forma de Administración: Directa</p> <hr/> <p>Variable 2: satisfacción del usuario en consultorio Crecimiento Desarrollo</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: De acuerdo al variable se realizara en cuestionario de 16 preguntas</p> <p>Autor: Ordoñez(adaptado) Año: 2016 Monitoreo: Carmen Carhuas Lara Ámbito de Aplicación: Consultorio de Crecimiento y Desarrollo Forma de Administración: Directa</p>	<p>INFERENCIAL: La contrastación se realizara de la asociación de dos variables con chi cuadrado</p>
---	--	---	---

Anexo 3: Instrumentos

INSTRUMENTO

I. PRESENTACIÓN

Buenos días mi nombre es Carmen Dina Carhuas Lara, estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios en Salud de Universidad Cesar Vallejo, en coordinación con el Centro Materno Villa los Reyes, me encuentro realizando un estudio de investigación, con el fin de obtener información acerca de comunicación del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario en el consultorio Crecimiento Desarrollo. Para la cual solicito su colaboración expresando que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco su gentil colaboración y disposición, solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas.

II. DATOS GENERALES

Edad:.....

Grado de instrucción:

1. Primaria () 2. Secundaria ()
3. Superior, no univ. () 4. Superior, univ. ()

Ocupación de la Madre:

1. Ama de Casa () 2. Trabajadora Independiente ()
3. Trabajadora Dependiente () 4. Otros ()

Paciente:

1. Nuevo () 2. Continuador ()

II.INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar.
- Asegúrese de tener claro el contenido del planteamiento antes de responder o en caso de duda, consulte a la investigadora.
- Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento.

Para cada ítem se responderá con una sola respuesta.

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces

(4) Con frecuencia (5) Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	pro actividad					
1	Las enfermeras se presentan a ud, antes de atenderle					
2	Cuando usted solicito adicional para la atención las enfermeras le dieron					
3	las enfermeras responden a sus preguntas cuando tienen dudas					
4	las enfermeras le dan indicaciones sobre su cuidado de su niño					
5	las enfermeras le entregan información necesaria para que tome decisión en relación a su salud de su niño					
	Actitud profesional	1	2	3	4	5
6	las enfermeras se muestran comprometidas con su cuidado de su niño					
7	las enfermeras comprenden lo que le pasa o se pone en su lugar					
8	las enfermeras respetan sus decisiones y opiniones					

9	las enfermeras tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades					
	Comunicación verbal	1	2	3	4	5
10	considera que las preguntas que le realizan las enfermeras son claras y precisas					
11	son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras					
	Comunicación no verbal	1	2	3	4	5
12	las enfermeras son capaces de transmitirle tranquilidad y confianza mediante su expresión facial(gestos)y tono de voz					
13	las enfermeras son capaces de calmarlo mediante el contacto físico(darle la mano, tocar el hombro)					
14	las enfermeras lo miran a los ojos mientras le hablan					
15	las enfermeras lo escuchan atentamente cuando usted les habla					

	Apoyo emocional	1	2	3	4	5
16	las enfermeras lo acompañan durante los procedimientos que se realizan					
17	las enfermeras le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan					

INSTRUMENTO

I. PRESENTACIÓN

Buenos días mi nombre es Carmen Dina Carhuas Lara, estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios en Salud de Universidad Cesar Vallejo, en coordinación con el Centro Materno Villa los Reyes, me encuentro realizando un estudio de investigación, con el fin de obtener información acerca de comunicación del profesional de Enfermería y satisfacción del usuario en el consultorio Crecimiento Desarrollo. Para la cual solicito su colaboración expresando que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco su gentil colaboración y disposición, solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas.

III. DATOS GENERALES

Edad:.....

Grado de instrucción:

1. Primaria () 2. Secundaria ()
3. Superior, no univ. () 4. Superior, univ. ()

Ocupación de la Madre:

1. Ama de Casa () 2. Trabajadora Independiente ()
3. Trabajadora Dependiente () 4. Otros ()

Paciente:

1. Nuevo () 2. Continuador ()

III. INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar.

- Asegúrese de tener claro el contenido del planteamiento antes de responder o en caso de duda, consulte a la investigadora.
- Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento.

Para cada ítem se responderá con una sola respuesta.

(5) totalmente de acuerdo, (4) de acuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo

(2) en desacuerdo, (1) totalmente en desacuerdo

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	Capacitación de personal					
1	¿La atención en el consultorio se adaptó a sus necesidades?					
2	¿Cumplió con calidad y oportunidad el servicio de atención en consultorio?					
3	¿El personal de Enfermería tiene una comunicación asertiva?					
4	¿Los profesionales de Enfermería conocen los servicios que brinda la institución?					
5	¿La educación brindada por la enfermera es útil para su salud?					
6	¿Siente que la enfermera posee seguridad en el desarrollo de sus funciones?					
	Tiempo de espera	1	2	3	4	5
7	¿Se priorizo las atenciones a los pacientes de riesgo?					
8	¿Usted califica de optima la atención en					

	el consultorio?					
9	¿La puntualidad de los enfermeros en las atenciones del servicio mejoro?					
10	¿El tiempo brindado en los consultorios para su atención fue suficiente?					
11	¿ Se siente respetado como persona, por parte de la enfermera?					
	Tecnología	1	2	3	4	5
12	¿La limpieza y orden de sala de espera es buena?					
13	¿La tecnología del centro salud es adecuado?					
14	¿ Las citas para la atención por teléfono son rápidos?					
	Población acreditada	1	2	3	4	5
15	¿Atienden a todos los niños con otros seguros no sis?					
16	¿Los niños que cuentan su seguro integral de salud tienen preferencia?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Violeta Cadenillas Albornoz, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO MATERNO VILLA LOS REYES CALLAO, 2016" del estudiante Carhuas Lara Carmen Dina y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 25% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 27 de mayo del 2017



Violeta Cadenillas Albornoz

DNI: 09748659

ANEXO N° 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
DIMENSIÓN 1: pro actividad									
1	¿Las enfermeras se presentan a Ud. Antes de atenderle?	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
2	¿Cuándo usted solicita adicional para la atención las enfermeras le dieron?	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
3	¿Las enfermeras responden a sus preguntas cuando tienen dudas?	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
4	¿Las enfermeras le dan indicaciones sobre su cuidado de su niño?	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
5	¿Las enfermeras le entregan información necesaria para que tome decisión en relación a su salud de su niño?	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
DIMENSIÓN 2: actitud profesional									
6	¿Las enfermeras se muestran comprometidas con su cuidado de su niño?	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
7	¿Las enfermeras comprenden lo que le pasa o se pone en su lugar?	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
8	¿Las enfermeras respetan sus decisiones y opiniones?	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
9	¿Las enfermeras tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades?	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
DIMENSIÓN 3: comunicación verbal									

10	¿Considera que las preguntas que le realizan las enfermeras son claras y precisas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 4: comunicación no verbal							
12	¿Las enfermeras son capaces de transmitirle tranquilidad y confianza mediante su expresión facial (gestos) y tono de voz?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Las enfermeras son capaces de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano, tocar el hombro)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Las enfermeras lo miran a los ojos mientras le hablan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Las enfermeras lo escuchan atentamente cuando usted les habla?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 5: Apoyo emocional							
16	¿Las enfermeras lo acompañan durante los procedimientos que se realizan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Las enfermeras le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Genyia A. Huerto Herrera Euzmashy

DNI: 08526569

ANEXO N° 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
DIMENSIÓN 1: capacitación del personal									
1	¿La atención en el consultorio se adaptó a sus necesidades?	✓		✓		✓			
2	¿Cumplió con calidad y oportunidad el servicio de atención en consultorio?	✓		✓		✓			
3	¿El personal de Enfermería tiene una comunicación asertiva?	✓		✓		✓			
4	¿Los profesionales de Enfermería conocen los servicios que brinda la institución?	✓		✓		✓			
5	¿La educación brindada por la enfermera es útil para su salud?	✓		✓		✓			
6	¿Siente que la enfermera posee seguridad en el desarrollo de sus funciones?	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 2: tiempo de espera									
7	¿Se priorizo las atenciones a los pacientes de riesgo?	✓		✓		✓			
8	¿Usted califica de optima la atención en el consultorio?	✓		✓		✓			
9	¿La puntualidad de los enfermeros en las atenciones del servicio mejoró?	✓		✓		✓			
10	¿El tiempo brindado en los consultorios para su atención fue suficiente?	✓		✓		✓			

11	¿Se siente respetado como persona, por parte de la enfermera?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 3: tecnología							
12	¿La limpieza y orden de sala de espera es buena?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿La tecnología del centro salud es adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Las citas para la atención por teléfono son rápido?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 4: población acreditada							
15	¿Atienden a todos los niños con otros seguros no sis?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Los niños que cuentan con seguro integral tienen preferencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ESTE SUFICIENTA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR/MG. JENIFERA MONTOYA TORRES EUGENIA DNI: 08520563
 Especialidad del validador: ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA

.....de.....del 20....

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

.....
 Firma del Experto Informante.

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
DIMENSIÓN 1: pro actividad									
1	¿Las enfermeras se presentan a Ud. Antes de atenderle?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
2	¿Cuándo usted solicita adicional para la atención las enfermeras le dieron?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
3	¿Las enfermeras responden a sus preguntas cuando tienen dudas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
4	¿Las enfermeras le dan indicaciones sobre su cuidado de su niño?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
5	¿Las enfermeras le entregan información necesaria para que tome decisión en relación a su salud de su niño?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
DIMENSIÓN 2: actitud profesional									
6	¿Las enfermeras se muestran comprometidas con su cuidado de su niño?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
7	¿Las enfermeras comprenden lo que le pasa o se pone en su lugar?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
8	¿Las enfermeras respetan sus decisiones y opiniones?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
9	¿Las enfermeras tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
DIMENSIÓN 3: comunicación verbal									

10	¿Considera que las preguntas que le realizan las enfermeras son claras y precisas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 4: comunicación no verbal							
12	¿Las enfermeras son capaces de transmitirle tranquilidad y confianza mediante su expresión facial (gestos) y tono de voz?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Las enfermeras son capaces de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano, tocar el hombro)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Las enfermeras lo miran a los ojos mientras le hablan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Las enfermeras lo escuchan atentamente cuando usted les habla?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 5: Apoyo emocional							
16	¿Las enfermeras lo acompañan durante los procedimientos que se realizan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Las enfermeras le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Violeta Cademillas Albornoz DNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodóloga

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Cademillas de 24 del 20.....
Dra. Violeta Cademillas Albornoz
CPE. 1009748659
Firma del Experto Informante.

FIRMA DEL EVALUADOR



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXO N° 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
DIMENSIÓN 1: capacitación del personal									
1	¿La atención en el consultorio se adaptó a sus necesidades?	✓		✓		✓			
2	¿Cumplió con calidad y oportunidad el servicio de atención en consultorio?	✓		✓		✓			
3	¿El personal de Enfermería tiene una comunicación asertiva?	✓		✓		✓			
4	¿Los profesionales de Enfermería tienen conocimiento del servicio que brinda la institución?	✓		✓		✓			
5	¿La educación brindada por la enfermera es útil para su salud?	✓		✓		✓			
6	¿Siente que la enfermera posee seguridad en el desarrollo de sus funciones?	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 2: tiempo de espera									
7	¿Se priorizo las atenciones a los pacientes de riesgo?	✓		✓		✓			
8	¿Usted califica de optima la atención en el consultorio?	✓		✓		✓			
9	¿La puntualidad de los enfermeros en las atenciones del servicio mejoró?	✓		✓		✓			
10	¿El tiempo brindado en los consultorios para su atención es el suficiente?	✓		✓		✓			
11	¿Se siente respetado como persona, por parte de la enfermera?	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 3: tecnología									
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		

12	¿La limpieza y orden de sala de espera es buena?	✓		✓		✓	
13	¿La tecnología del centro salud es adecuado?	✓		✓		✓	
14	¿Las citas para la atención por teléfono son rápido?	✓		✓		✓	
Dimensión 4: población acreditada							
15	¿Atienden a todos los niños que tienen distintos seguros?	✓		✓		✓	
16	¿Los niños que tengan su seguro integral tienen preferencia?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Cadenillas Albornoz Violeta DNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodóloga

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

.....dedel 20.....

 Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
 CPN. 1009748659
 Firma del Experto Informante.

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
DIMENSIÓN 1: pro actividad									
1	¿Las enfermeras se presentan a Ud. Antes de atenderle?	✓		✓		✓			
2	¿Cuándo usted solicita adicional para la atención las enfermeras le dieron?	✓		✓		✓			
3	¿Las enfermeras responden a sus preguntas cuando tienen dudas?	✓		✓		✓			
4	¿Las enfermeras le dan indicaciones sobre su cuidado de su niño?	✓		✓		✓			
5	¿Las enfermeras le entregan información necesaria para que tome decisión en relación a su salud de su niño?	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 2: actitud profesional									
6	¿Las enfermeras se muestran comprometidas con su cuidado de su niño?	✓		✓		✓			
7	¿Las enfermeras comprenden lo que le pasa o se pone en su lugar?	✓		✓		✓			
8	¿Las enfermeras respetan sus decisiones y opiniones?	✓		✓		✓			
9	¿Las enfermeras tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades?	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 3: comunicación verbal									
		SI	No	SI	No	SI	No		

10	¿Considera que las preguntas que le realizan las enfermeras son claras y precisas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Son claras las indicaciones o instrucciones que le han entregado las enfermeras?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 4: comunicación no verbal							
12	¿Las enfermeras son capaces de transmitirle tranquilidad y confianza mediante su expresión facial (gestos) y tono de voz?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Las enfermeras son capaces de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano, tocar el hombro)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Las enfermeras lo miran a los ojos mientras le hablan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Las enfermeras lo escuchan atentamente cuando usted les habla?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 5: Apoyo emocional							
16	¿Las enfermeras lo acompañan durante los procedimientos que se realizan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Las enfermeras le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): buja suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Maria Elena Torralba Casas DNI: 06896303



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

validador: *Maria Elena Kouri de Escobar* Especialidad del

Atención en Salud Familiar y Comunitaria

..... de del 20.....



[Signature]

Firma del Experto Informante.

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
DIMENSIÓN 1: capacitación del personal									
1	¿La atención en el consultorio se adaptó a sus necesidades?	✓		✓		✓			
2	¿Cumplió con calidad y oportunidad el servicio de atención en consultorio?	✓		✓		✓			
3	¿El personal de Enfermería tiene una comunicación asertiva?	✓		✓		✓			
4	¿Los profesionales de Enfermería conocen los servicios que brinda la Institución?	✓		✓		✓			
5	¿La educación brindada por la enfermera es útil para su salud?	✓		✓		✓			
6	¿Siente que la enfermera posee seguridad en el desarrollo de sus funciones?	✓		✓		✓			
DIMENSIÓN 2: tiempo de espera									
7	¿Se priorizo las atenciones a los pacientes de riesgo?	✓		✓		✓			
8	¿Usted califica de optima la atención en el consultorio?	✓		✓		✓			
9	¿La puntualidad de los enfermeros en las atenciones del servicio mejoró?	✓		✓		✓			
10	¿El tiempo brindado en los consultorios para su atención fue suficiente?	✓		✓		✓			

11	¿Se siente respetado como persona, por parte de la enfermera?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 3: tecnología							
12	¿La limpieza y orden de sala de espera es buena?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿La tecnología del centro salud es adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Las citas para la atención por teléfono son rápido?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 4: población acreditada							
15	¿Atienden a todos los niños con otros seguros no SIS?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Los niños que cuentan con seguro integral tienen preferencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. María Elena Rocella García DNI: 06896303

Especialidad del validador: Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

.....de.....del 20.....

 FIRMA del Experto Informante.

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 4 BASE DE DATOS

N°	P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	p7	p8	p9	D2	P10	P11	D3	P12	P13	P14	P15	D4	P16	P17	D5	Total V1
1	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	10	3	2	5	2	3	2	1	8	2	1	3	38
2	3	4	4	5	5	21	5	5	3	5	18	4	4	8	5	5	5	5	20	5	5	10	77
3	1	2	2	1	2	8	1	3	2	2	8	1	2	3	2	1	2	1	6	3	2	5	30
4	3	2	4	5	5	19	5	5	3	5	18	5	5	10	4	3	3	3	13	5	5	10	70
5	1	2	3	2	1	9	2	1	3	3	9	1	2	3	2	1	3	2	8	2	1	3	32
6	5	4	4	3	4	20	5	5	5	5	20	3	4	7	5	4	5	5	19	5	3	8	74
7	1	2	2	3	1	9	2	3	1	2	8	1	3	4	2	3	2	1	8	1	2	3	32
8	2	5	4	5	4	20	5	3	4	3	15	4	5	9	3	4	3	5	15	4	3	7	66
9	1	2	3	2	3	11	1	2	3	3	9	2	1	3	3	2	3	1	9	2	3	5	37
10	3	4	4	5	4	20	4	4	5	4	17	4	3	7	3	4	2	4	13	2	3	5	62
11	1	2	3	2	3	11	1	3	2	2	8	3	1	4	2	3	2	1	8	3	1	4	35
12	2	3	4	4	5	18	4	5	5	4	18	5	4	9	4	5	4	5	18	4	5	9	72
13	2	1	2	3	2	10	3	1	2	2	8	1	2	3	2	1	2	3	8	1	2	3	32
14	2	4	4	5	4	19	5	4	5	4	18	5	4	9	4	5	4	5	18	4	5	9	73
15	2	3	1	2	2	10	1	2	3	2	8	1	2	3	2	1	2	3	8	1	2	3	32
16	2	4	5	4	5	20	4	5	4	5	18	4	5	9	4	5	5	4	18	5	4	9	74
17	2	1	2	2	3	10	2	1	2	3	8	1	2	3	2	1	2	3	8	1	2	3	32
18	3	4	4	5	5	21	4	5	4	5	18	4	5	9	4	5	4	5	18	5	4	9	75
19	2	3	1	2	3	11	1	2	3	2	8	1	2	3	2	1	3	2	8	1	2	3	33
20	2	4	5	4	4	19	5	4	5	4	18	4	5	9	4	5	4	5	18	4	5	9	73
21	1	2	3	2	2	10	1	2	3	1	7	2	1	3	2	3	1	3	9	1	2	3	32
22	2	4	5	4	5	20	4	5	5	4	18	4	5	9	5	4	5	4	18	5	4	9	74
23	1	2	3	2	2	10	1	2	3	2	8	1	2	3	2	3	2	1	8	2	1	3	32
24	3	4	5	4	5	21	4	4	5	5	18	4	5	9	4	5	5	4	18	4	5	9	75
25	2	1	2	3	2	10	1	2	2	3	8	1	2	3	2	1	2	2	7	1	2	3	31
26	2	4	4	5	4	19	4	4	3	4	15	5	3	8	4	3	5	4	16	3	5	8	66
27	2	3	1	2	2	10	2	3	1	2	8	2	1	3	2	1	2	1	6	2	1	3	30
28	2	4	5	4	3	18	5	4	3	5	17	4	4	8	5	4	5	4	18	3	5	8	69
29	2	1	2	3	2	10	1	2	3	2	8	2	1	3	2	3	1	2	8	2	1	3	32
30	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	17	5	4	9	4	3	4	3	14	4	4	8	70
31	2	1	2	3	2	10	3	2	1	2	8	2	1	3	2	1	2	3	8	1	2	3	32
32	2	4	5	4	4	19	5	4	4	5	18	4	5	9	4	5	4	5	18	4	5	9	73
33	1	2	2	3	3	11	1	2	3	1	7	2	1	3	2	3	1	2	8	1	2	3	32
34	2	4	4	5	4	19	4	5	4	5	18	4	5	9	3	4	4	5	16	4	5	9	71
35	3	1	2	2	1	9	2	3	1	2	8	1	2	3	2	1	2	1	6	2	1	3	29
36	2	4	5	4	5	20	4	3	4	4	15	4	5	9	4	4	5	5	18	4	5	9	71
37	2	1	2	2	3	10	1	2	3	1	7	2	1	3	2	1	2	3	8	2	1	3	31
38	2	4	3	5	4	18	3	5	4	4	16	5	4	9	5	5	4	5	19	4	5	9	71
39	1	2	2	3	3	11	1	2	2	3	8	1	2	3	2	1	2	3	8	2	1	3	33
40	2	4	5	4	5	20	4	5	4	5	18	4	5	9	4	5	4	5	18	4	5	9	74
41	2	1	2	3	2	10	2	3	1	2	8	3	1	4	3	1	2	3	9	2	1	3	34
42	3	4	5	4	5	21	4	4	5	3	16	4	5	9	4	3	5	4	16	3	5	8	70
43	2	1	2	3	2	10	2	1	2	2	7	3	2	5	1	2	1	2	6	2	1	3	31
44	3	4	5	4	5	21	4	5	4	5	18	4	5	9	4	5	4	4	17	5	4	9	74
45	1	2	2	3	2	10	1	2	3	2	8	1	2	3	1	2	1	2	6	1	2	3	30
46	2	4	5	4	5	20	4	5	4	5	18	4	5	9	5	4	5	4	18	5	4	9	74
47	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	6	2	2	4	1	2	2	1	6	1	2	3	27
48	3	4	5	4	1	17	4	4	5	4	17	4	5	9	4	5	4	5	18	4	5	9	70
49	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	3	2	1	2	2	7	1	2	3	28
50	3	5	4	4	5	21	3	4	5	4	16	4	5	9	4	5	4	5	18	4	5	9	73
51	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	6	2	2	4	1	2	2	1	6	2	1	3	27
52	2	4	5	5	4	20	4	5	4	5	18	4	4	8	4	5	4	4	17	5	4	9	72
53	2	1	2	2	1	8	2	1	2	1	6	2	1	3	1	2	1	2	6	1	2	3	26
54	2	4	5	5	4	20	4	5	4	5	18	4	4	8	4	5	4	5	18	4	4	8	72
55	2	1	2	1	2	8	1	2	2	1	6	1	2	3	2	1	2	1	6	1	2	3	26
56	2	4	5	4	3	18	4	5	3	5	17	3	4	7	4	5	4	5	18	4	5	9	69
57	2	1	2	1	2	8	1	2	2	1	6	1	2	3	3	2	1	1	7	2	1	3	27
58	3	4	5	4	3	19	4	5	3	5	17	4	4	8	4	5	4	4	17	5	4	9	70
59	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	6	1	2	3	1	2	1	2	6	2	1	3	26
60	4	5	4	5	4	22	4	5	5	5	19	4	5	9	4	5	4	4	17	4	5	9	76

N°	P1	P2	P3	P4	p5	p6	TD1	P7	P8	P9	p10	p11	TD2	P12	P13	P14	TD3	p15	p16	TD4	TOTAL
1	3	2	1	2	3	2	13	1	2	2	1	3	9	2	2	1	5	2	1	3	30
2	3	5	5	5	4	2	24	4	5	3	3	4	19	5	3	4	12	5	4	9	64
3	2	1	2	2	3	1	11	2	1	2	3	2	10	1	2	3	6	2	1	3	30
4	4	5	3	5	4	5	26	4	5	4	3	5	21	5	4	5	14	4	5	9	70
5	2	3	3	2	1	2	13	2	1	2	3	2	10	1	2	1	4	2	3	5	32
6	4	5	4	5	4	5	27	3	4	4	5	4	20	4	4	5	13	4	5	9	69
7	2	1	3	2	3	1	12	2	1	2	1	3	9	2	2	3	7	2	1	3	31
8	4	5	5	4	5	3	26	5	5	4	5	5	24	5	4	5	14	4	5	9	73
9	2	3	2	3	1	2	13	2	3	2	1	3	11	1	2	3	6	2	1	3	33
10	4	5	5	4	5	5	28	4	5	4	5	5	23	5	4	5	14	5	4	9	74
11	2	3	3	2	2	1	13	3	2	3	1	2	11	3	2	1	6	2	1	3	33
12	4	5	4	5	5	4	27	5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	5	4	9	73
13	2	1	3	2	2	3	13	2	1	2	3	2	10	1	2	3	6	1	2	3	32
14	4	5	4	5	4	5	27	4	5	4	5	5	23	4	4	5	13	5	4	9	72
15	2	3	1	2	2	3	13	1	2	3	2	1	9	1	2	3	6	1	2	3	31
16	4	5	5	4	5	4	27	5	4	5	4	5	23	5	4	5	14	4	5	9	73
17	2	2	1	3	2	3	13	1	2	2	3	2	10	2	1	2	5	2	1	3	31
18	4	5	4	4	3	5	25	4	5	4	3	5	21	4	4	5	13	4	5	9	68
19	2	3	2	2	1	3	13	2	1	2	1	3	9	2	2	1	5	2	1	3	30
20	4	5	4	5	4	5	27	4	5	5	4	5	23	4	5	4	13	5	4	9	72
21	2	2	1	3	2	3	13	1	2	3	2	3	11	1	2	1	4	2	1	3	31
22	5	4	5	4	5	4	27	5	5	4	4	5	23	5	1	4	10	2	2	4	64
23	2	2	1	3	2	2	12	2	1	2	2	3	10	1	2	3	6	2	1	3	31
24	4	5	4	4	5	4	26	5	4	5	4	5	23	4	5	4	13	5	5	10	72
25	2	3	2	1	2	3	13	2	1	2	2	3	10	2	1	2	5	2	1	3	31
26	5	4	4	3	5	4	25	4	5	4	5	5	23	4	4	5	13	4	5	9	70
27	2	3	2	1	2	3	13	1	2	3	2	3	11	1	2	3	6	1	2	3	33
28	4	4	5	5	4	5	27	4	5	4	3	4	20	3	4	5	12	4	5	9	68
29	2	3	1	2	2	3	13	1	2	3	2	1	9	2	2	1	5	2	1	3	30
30	3	4	2	4	5	4	22	1	4	4	5	4	18	5	4	5	14	5	4	9	63
31	2	1	2	3	3	1	12	2	1	2	2	3	10	1	2	1	4	2	1	3	29
32	4	5	4	5	4	5	27	4	5	3	4	5	21	4	4	5	13	4	5	9	70
33	3	1	2	2	3	2	13	1	2	3	1	2	9	2	2	1	5	2	1	3	30
34	4	5	4	5	4	5	27	4	5	5	4	4	22	5	5	4	14	5	5	10	73
35	2	1	2	3	2	2	12	1	2	2	3	2	10	1	1	2	4	1	2	3	29
36	4	5	4	5	4	4	26	5	4	5	4	5	23	4	4	5	13	5	4	9	71
37	2	1	2	3	2	2	12	1	2	3	2	2	10	1	2	1	4	2	1	3	29
38	4	5	4	5	4	4	26	5	4	5	4	5	23	4	4	5	13	5	4	9	71
39	2	3	1	2	3	2	13	1	2	3	1	2	9	2	1	2	5	1	2	3	30
40	4	5	4	5	4	4	26	5	4	5	4	5	23	4	5	5	14	4	5	9	72
41	2	1	2	3	2	2	12	2	1	2	2	3	10	1	2	1	4	2	1	3	29
42	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	5	23	5	4	5	14	4	5	9	73
43	2	1	2	3	2	1	11	2	3	1	2	1	9	2	2	1	5	2	1	3	28
44	4	5	4	5	5	4	27	5	5	4	5	5	24	4	4	5	13	4	5	9	73
45	2	1	2	3	2	2	12	2	1	2	2	2	9	1	1	2	4	2	1	3	28
46	4	5	4	5	4	5	27	4	5	4	5	4	22	5	4	5	14	5	4	9	72
47	2	1	2	2	2	1	10	2	1	2	2	2	9	3	1	2	6	1	1	2	27
48	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	4	4	21	5	4	5	14	4	5	9	71
49	2	1	2	2	1	2	10	2	1	2	2	1	8	2	2	1	5	2	2	4	27
50	4	5	4	5	4	4	26	5	4	5	5	5	24	4	4	4	12	5	4	9	71
51	2	1	2	2	1	2	10	2	3	2	2	3	12	2	2	1	5	2	1	3	30
52	4	5	4	5	5	5	28	4	4	5	4	5	22	4	5	4	13	5	4	9	72
53	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	2	3	10	2	1	2	5	2	2	4	29
54	4	4	5	4	4	5	26	4	5	4	3	5	21	4	3	4	11	5	4	9	67
55	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	3	2	10	1	2	1	4	2	2	4	28
56	4	5	4	5	4	5	27	4	5	4	5	4	22	5	5	4	14	5	4	9	72
57	2	2	1	1	2	2	10	1	2	1	2	2	8	3	2	1	6	2	1	3	27
58	4	5	4	5	4	4	26	5	4	5	4	5	23	4	4	5	13	4	5	9	71
59	2	1	2	2	1	2	10	2	1	2	3	2	10	1	1	2	4	1	2	3	27
60	4	5	4	4	5	5	27	4	5	4	5	4	22	5	2	2	9	1	2	3	61

ANEXO 5 CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION QUE ACREDITE LA REALIZACION DEL ESTUDIO IN SITU



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
DIRECCION DE RED DE SALUD VENTANILLA
MICRORED VILLA LOS REYES
C.S VILLA LOS REYES



"Decenio de las personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Ventanilla, 04 de Abril del 2017

OFICIO N° 003- 2017-GRC/DIRESA/DRSV/MVLR/CSVLR

Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Universidad Cesar Vallejo
Filial Lima Norte

ASUNTO: RESPUESTA

Presente.

Me dirijo a usted para saludarle en nombre de los trabajadores del Centro de Salud "Villa los Reyes" que pertenece al distrito de Ventanilla, desarrollando acciones de promoción, prevención y recuperación de la salud en los 14 asentamientos humanos de Villa los Reyes con una población de 32227 habitantes.

La presente es para dar respuesta a la solicitud de la Alumna **CARMEN DINA CARHUAS LARA** estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, quien solicita permiso para desarrollar el trabajo de investigación (Tesis) en nuestra Institución, la cual esta Jefatura autoriza lo solicitado por dicho profesional.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

CAEC/jtdlr

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
DIRECCION DE RED DE SALUD VENTANILLA
MICRORED VILLA LOS REYES
Dr. Carlos Venturo Orbegoso
FIRMA: DR. CARLOS VENTURO ORBEGOSO

www.diresa callao.gob.pe
Ventanilla – Callao
379-6593

ANEXO 6 OTROS CALCULOS ESTADISTICOS

Tabla 1

Edades

De acuerdo a la tabla 1 de datos, el 16,7% de los encuestados registran sus edades entre 18 y 30 años, el 18,3% registran entre 31.- 40 años, el 60.0 % registran sus edades entre 41- 50 y el 5% registran entre 51 años a más, siendo el predominante los encuestados de 41 a 50 años.

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de los encuestados según la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18- 30 años	10	16,7
31-40 años	11	18,3
41-50 años	36	60,0
51-60 años	2	3,3
61 y más años	1	1,7
Total	60	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta de edades.

Tabla 2

Sexo.

De acuerdo a la tabla 2 de datos, el 33.3% de los encuestados registran sexo masculino y 66,7% registran sexo femenino, siendo el predominante el sexo femenino.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según el sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	20	33,3
Femenino	40	66,7
Total	60	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta sexo

Tabla 3***Estado civil.***

De acuerdo a la tabla 3 de datos, el 20% de los encuestados registran su estado civil de soltero, el 26,7 % registran ser casados, 45% registran estar unidos y el 8,3% registran estar divorciados.

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de los encuestados según estado civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	12	20,0
Casado	16	26,7
Unido	27	45,0
Divorciado	5	8,3
Total	60	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta estado civil

Tabla 4***Grado de Instrucción***

De acuerdo a la tabla 4 de datos, el 33,3% de los encuestados registran estudios primarios, 50,0% secundaria, 7,0% técnica, 3,3% superior incompleta y 1,7% superior completa, siendo predominante los estudios secundarios.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según categoría Grado de instrucción.

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	20	33,3
Secundaria	30	50,0

Técnica	7	11,7
Superior completa	1	1,7
Superior Incompleta	2	3,3
Total	60	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta categoría grado de instrucción

Tabla 5

Tiempo que asiste al C.S:

De acuerdo a la tabla 5 de datos, el 8,3% de los encuestados evidencian que asisten menos de un año, el 11,7% asisten 1-5 años, el 25,0% asisten de 6-10 años, el 30,0% asisten 11-15 años, y el 25,0% asisten de 16 a más, siendo 11-15 años el predominante.

Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes de tiempo asistencia en el C.S

Tiempo de asistencia al C.S	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	5	8,3
1-5 años	7	11,7
6-10 años	15	25,0
11-15 años	18	30,0
16 a más años	15	25,0
Total	60	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta tiempo de asistencial al C.S

Tabla6

Turno de asistencia

De acuerdo a la tabla 6 de datos, el 50,0% de los encuestados evidencian que asisten en la mañana, 50,0% en el turno tarde, siendo ambos turnos predominantes.

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes de turno o jornada

Turno de asistencia	Frecuencia	Porcentaje
Fijo de mañana	30	50,0
Tarde	30	50,0
Total	200	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta turno de asistencia.