

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE
DE DIOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**



**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA
CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD
JORGE CHÁVEZ DE PUERTO
MALDONADO - 2016”**

TESIS PRESENTADO POR:

Br. DÍAZ DÍAZ, Flor Ayleen

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

**ASESOR: Mg. CHAMBILLA
PARI, Yony Raúl.**

PUERTO MALDONADO – 2016

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE
DE DIOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**



**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA
CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD
JORGE CHÁVEZ DE PUERTO
MALDONADO - 2016”**

TESIS PRESENTADO POR:

Br. DÍAZ DÍAZ, Flor Ayleen

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

ASESOR: Mg. CHAMBILLA

PARI, Yony Raúl.

PUERTO MALDONADO – 2016

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Juana Díaz García. Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Esmaragdo Díaz Bernal. Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mí enamorado José Antonio Luque Quino por estar siempre a mi lado apoyándome en cada decisión que he tomado en el trayecto de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis es inevitable que te asalte un muy humano egocentrismo que te lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que has hecho. Sin embargo, el análisis objetivo te muestra inmediatamente que la magnitud de ese aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justa y consecuente con ellas, expresándoles mis agradecimientos.

En primer lugar, agradezco a Dios por haber iluminado mi camino, haberme dado salud y sabiduría cada día de mi vida para de esta manera culminar con mi carrera profesional.

Al grupo de coordinación de tesis, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida desde que llegué a esta facultad.

A mi asesor Mg. Yony Chambilla Pari que hizo posible esta tesis compartiendo todo sus conocimientos y la dedicación que puso en esta.

A la Dra. Nelly Román, por la revisión cuidadosa que ha realizado de este texto y sus valiosas sugerencias en momentos de duda. Pero un trabajo de investigación es también fruto del reconocimiento y del apoyo vital que nos ofrecen las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales

A mí jurado revisor de tesis Lic. Jesús Tadea Berrocal Escate, por el apoyo incondicional brindado en el trayecto de mi formación profesional y el esmero de compartir sus conocimientos estaré siempre en deuda.

Mg. Braulio Pedro Espinoza Flores, por su enseñanza en todos estos cinco años, por la confianza que depositaron en mi persona, por todo el apoyo que me han brindado, por guiarme en los malos y buenos momentos y sobre todo ser amigos.

Gracias a mi familia, por estar conmigo incondicionalmente por haber confiado en mí y ser un ejemplo en mi vida, por siempre darme fuerzas y aconsejarme, por estar en los malos y buenos momentos, porque nunca me dejaron sola y a mi hermanos, porque con ellos compartí una infancia feliz, que guardo en el recuerdo.

Gracias a mis amigos, que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión. A mi amiga Sandra que siempre estuvo conmigo aconsejándome para seguir adelante.

A todos, muchas gracias.

FLOR AYLEEN DIAZ DIAZ

PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Educación y miembros del Jurado, presento ante ustedes el informe de tesis titulada: Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado - 2016, línea de investigación de evaluación y gestión, con la finalidad de determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, conforme y la Ley Universitaria.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

RESUMEN

El principal objetivo de ésta investigación fue determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado-2016, en el mes de enero – abril.

La metodología y población con que se trabajo fue de 75 usuarios externos que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo, el estudio es de tipo cuantitativo con un diseño descriptivo simple, el instrumento de recojo de datos fue el Cuestionario y la técnica empleada fue la entrevista. Los datos se tabularon y graficaron en Excel.

Resultados: De la población global encuestada, en la dimensión técnico – científico el 70,7 % de madres encuestadas manifestaron estar satisfechas, mientras que el 4% tienen un nivel de satisfacción bajo; con relación a la dimensión humana el 73,3% de madres encuestadas en el consultorio de CRED del Centro de Salud Jorge Chávez se encontraron satisfechas, por otro lado el 8 % de madres refirieron estar poco satisfechas y en relación a la dimensión entorno el 66,7% de madres se encontraron satisfechas mientras que un 6,7% mostraron estar poco satisfechas.

Por lo que se concluye que las madres atendidas en el servicio de crecimiento y desarrollo se encuentran satisfechas con el cuidado brindado por el profesional de enfermería. Cabe resaltar que en la dimensión humana el personal de enfermería está dejando de lado lo humanitario como el saludo, solidaridad, respeto, por tanto encontramos indicadores bajos en esta dimensión y un punto muy importante en la dimensión entorno donde el lavado de manos se deja de lado por parte del personal.

Palabras clave: Calidad de atención, Enfermería, Satisfacción del usuario, Madres de familia, calidad de atención de enfermería.

ABSTRACT

Main objective this research was to determine. The external user satisfaction quality report care nurse health center Jorge Chavez Puerto Maldonado-2016, in the month of January to april.

Methodology and population that if job was 75 external users presenting to growth and development, the study is quantitative with design of the United Nations description simple, the instrument is pick data was the questionnaire and the technique used it was the interview.

Data were tabulated and graphed in excel.

results: global survey population in the technical dimension - scientist 70,7% of mothers surveyed said they were satisfied, while 4% have low satisfaction level un; relationship with the human dimension of 73,3% of mothers surveyed in the office of cred health center found Jorge Chavez met, on the other side of 8% of mothers reported being satisfied and little relation to the dimension environment 66,7% of mothers were found satisfied while 6,7% showed little be satisfied.

As concluded that mothers attended at the growth and development service are satisfied with the care provided by the nurse. Note that this is the human dimension nurses this aside humanitarianism as the greeting, solidarity, respect, therefore find indicators Netherlands in this dimension and a very important point is the dimension environment where hand washing is left side by staff.

Keywords: quality of social care, nursing, user satisfaction, mothers, nursing care quality.

INTRODUCCION

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del sistema nacional de salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello se deduce que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.

El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de la calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

El objetivo de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad del cuidado de salud. Siendo enfermería una profesión social, humana y científica, orienta sus acciones a resolver o participar en la solución de problemas de salud y en la promoción del bienestar del ser humano. El profesional de enfermería sabe que es importante entender las necesidades presentes y futuras, satisfacer las demandas y esforzarse en satisfacer las expectativas de los usuarios. Mediante su compromiso posibilita el uso de habilidades y conocimientos en beneficio de la calidad.

Esta investigación determina la satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el centro de salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado, analizando los elementos que producen un impacto positivo o negativo en su dimensión técnico-científica, humana, y del entorno. El propósito del estudio es determinar la satisfacción del usuario externo, de tal manera que la atención prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible.

Esta investigación es importante porque servirá de antecedente a la institución en estudio y de esta manera mejorar la calidad de atención por parte del profesional de enfermería.

Este trabajo de investigación es de naturaleza descriptivo simple, se realizó en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Jorge Chávez entre los meses de enero a abril de 2016. Para una mejor comprensión, este estudio estuvo organizado de la siguiente manera; CAPÍTULO I, contiene descripción del problema, formulación del problema, objetiva, variable, Operacionalización de variables, hipótesis, justificación, limitaciones de estudio y consideraciones éticas.

CAPÍTULO II, contiene los antecedentes de estudio, modelo teórico de enfermería, marco teórico, definición de términos.

CAPÍTULO III, contiene tipo de estudio, diseño de estudio, población y muestra, métodos y técnica y tratamiento de los datos.

CAPÍTULO IV, contiene resultados, conclusiones, sugerencias finalmente se consideró las referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE

PÁGINAS PREVIAS

Dedicatoria	
Agradecimientos	
Presentación	
Resumen	
Abstract	
Introducción	
Índice	
Índice de gráficos	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Objetivos.....	3
1.4. Variables.....	3
1.5. Operacionalización de variables.....	4
1.6. Justificación.....	5
1.7. Limitaciones de estudio.....	6
1.8. Consideraciones éticas.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	7
2.2. Modelo Teórico de Enfermería aplicado.....	19
2.3. Marco teórico.....	21
2.4. Definición de términos.....	30

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio.....	29
3.2. Diseño del estudio.....	29
3.3. Población y muestra.....	29
3.4. Métodos y técnicas.....	30
3.5. Tratamiento de los datos.....	30

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumento

Anexo 3: Consentimiento informado

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Información que se brinda a la madre en la atención a su niño por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016	32
Tabla 2. Examen físico en cred por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	34
Tabla 3. Seguridad al aplicar el test por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	36
Tabla 4. Consejería brindado por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	38
Tabla 5. Administra las vacunas por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	40
Tabla 6. Información de vacunas por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	42
Tabla 7. Información de multimicronutrientes y sulfato ferroso por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	44
Tabla 8. Información de retinol por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	46
Tabla 9. Información de antiparasitarios por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	48
Tabla 10. Satisfacción del usuario externo con la dimensión técnico científico por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	50
Tabla 11. Respeto orden de llegada en la atención por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	51
Tabla 12. Atención brindada por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	53

Tabla 13. Interés en solucionar problema de salud del niño por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	55
Tabla 14. Tiempo necesario para responder dudas del problema de salud por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	57
Tabla 15. Confianza brindada hacia el usuario externo por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	59
Tabla 16. Amabilidad hacia la madre y el niño por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	61
Tabla 17. Respeto con la madre y el niño por el profesional de enfermería del centro de salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	63
Tabla 18. Paciencia con la madre y el niño por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, puerto Maldonado – 2016.....	65
Tabla 19. Saludo a la madre por el profesional de enfermería del centro de salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	67
Tabla 20. Satisfacción del usuario externo con la dimensión humana por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	69
Tabla 21. Orientación de los pasos para la atención por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	70
Tabla 22. Tiempo que espera el usuario externo para ser atendido por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	72
Tabla 23. Historia clínica disponible para la atención por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	74

Tabla 24. Privacidad en la atención por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	76
Tabla 25. Preguntas que deja hacer a la madre el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	78
Tabla 26. Lavado de manos en cred por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	80
Tabla 27. Satisfacción del usuario externo con la dimensión entorno por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	82
Tabla 28. Satisfacción del usuario externo por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Información que se brinda a la madre en la atención a su niño por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016	32
Gráfico 2. Examen físico en cred por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016	34
Gráfico 3. Seguridad al aplicar el test por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016	36
Gráfico 4. Consejería brindado por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016	38
Gráfico 5. Administra las vacunas por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016	40
Gráfico 6. Información de vacunas por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016	42
Gráfico 7. Información de multimicronutrientes y sulfato ferroso por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016	44
Gráfico 8. Información de retinol por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016	46
Gráfico 9. Información de antiparasitarios por el profesional de enfermería del centro de salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016	48
Gráfico 10. Satisfacción del usuario externo con la dimensión técnico científico por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016	50
Gráfico 11. Respeto orden de llegada en la atención por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016	51
Gráfico 12. Atención brindada por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016	53

Gráfico 13. Interés en solucionar problema de salud del niño por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	55
Gráfico 14. Tiempo necesario para responder dudas del problema de salud por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	57
Gráfico 15. Confianza brindada hacia el usuario externo por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	59
Gráfico 16. Amabilidad hacia la madre y el niño por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	61
Gráfico 17. Respeto con la madre y el niño por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	63
Gráfico 18. Paciencia con la madre y el niño por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	65
Gráfico 19. Saludo a la madre por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	67
Gráfico 20. Satisfacción del usuario externo con la dimensión humana por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	69
Gráfico 21. Orientación de los pasos para la atención por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	70
Gráfico 22. Tiempo que espera el usuario externo para ser atendido por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	72
Gráfico 23. Historia clínica disponible para la atención por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	74

Gráfico 24. Privacidad en la atención por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	76
Gráfico 25. Preguntas que deja hacer a la madre el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	78
Gráfico 26. Lavado de manos en cred por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	80
Gráfico 27. Satisfacción del usuario externo con la dimensión entorno por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	82
Gráfico 28. Satisfacción del usuario externo por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016.....	83

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el mundo globalizado, las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de prestación de salud a escala mundial. En tales condiciones, ¿Se promueve una atención de alta calidad centrada en el usuario externo? El hablar de satisfacción, sería entrar en el ámbito de la subjetividad del paciente, ya que durante la atención no sólo se realizan técnicas y procedimientos, sino que además se establecen relaciones interpersonales, sobre todo en aquellos de características semejantes, por lo anterior, resulta conveniente direccionar estudios que aborden la subjetividad, con diseños cualitativos que complementen los datos obtenidos con metodología cuantitativa.

Según el Ministerio de Salud del Perú, el usuario externo es el (Instituto Nacional de Salud) – público en general, profesionales de la salud, internos, otros organismos estatales, empresas privadas. Cuando acuden por servicios/productos, tienen derecho a un trato amable, adecuada orientación técnica e información clara, absolución a consultas, entrega a tiempo de lo solicitado, asistencia técnica, trato profesional y responsable, aplicación justa de legislación vigente; lo cual se refleja en la calidad percibida por el usuario y su Satisfacción con el servicio (1).

Todas las instituciones que prestan servicios de salud a la población afrontan problemas y está relacionada con la calidad de sus servicios. Al respecto, se han intensificado estudios en el área de salud a nivel mundial, debido a que a través del tiempo siempre se han dado a conocer numerosas quejas sobre mala praxis y maltratos en los diferentes establecimientos de salud, los que conllevan al deterioro de la imagen institucional y la del personal que labora en dichas instituciones y por ende la insatisfacción de los usuarios.

En una visión panorámica existe un grupo de usuarios insatisfechos en la consulta externa recibida en el Centro de Salud Jorge Chávez del departamento de Madre de Dios, ello se advierte en los diferentes procesos como: Tiempo de espera para obtener sus citas médicas, omisiones en procesos previos a la consulta externa (como triaje y otros), corto tiempo dedicado en la consulta por el profesional de salud, deficiencias en las acciones de revisión, diagnóstico e información del profesional que atiende en la consulta (omisión de acciones de interrogatorio y exploración) al usuario, escaso trato amable por parte del personal de salud en los diferentes procesos para concretar la atención de consulta al asegurado SIS, entrega parcial o nula, de medicamentos e insumos prescritos y que están financiados por SIS en la modalidad de pago per-Cápita, cobros indebidos de algún procedimiento y/o medicamento.

En consecuencia, se pone en tela de juicio la calidad de atención que se brinda a los usuarios, que acuden a la consulta externa en el Centro de Salud Jorge Chávez-Madre de Dios; por lo que en este estudio se utilizará instrumentos que permitan evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Sobre esta problemática, aún no se ha tomado en cuenta la opinión de los usuarios que acuden al Centro de Salud Jorge Chávez, por lo que se plantea el siguiente problema general.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

PROBLEMA GENERAL:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016?

1.3 OBJETIVO.

1.3.1. GENERAL.

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado por el profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado - 2016.

1.3.2. ESPECÍFICOS.

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado por el profesional de enfermería en relación a la dimensión técnico científico.
- Reconocer el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado por el profesional de enfermería en relación a la dimensión capacidad de respuesta humana.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado por el profesional de enfermería en relación a la dimensión entorno.

1.4 VARIABLES

- Satisfacción de la calidad del cuidado.

1.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Título: Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado - 2016.						
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN	TIPO DE VARIABLE	EXPRESION FINAL
Satisfacción de la Calidad del cuidado	Se define como la prestación de una ayuda eficiente y efectiva a la persona fundamentada en los valores y estándares técnico-científicos, sociales, humanos y éticos. La calidad se refleja en la satisfacción de la persona usuaria del servicio de enfermería y de salud, así como en la satisfacción del personal de enfermería que presta dicho servicio.	1. Dimensión técnico-científica: Referida a los aspectos científico-técnicos de la salud de la población	1.1 Efectividad 1.2 Eficacia 1.3 Continuidad 1.4 Seguridad 1.5 Integralidad	Nunca = 0 Casi nunca = 1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4	Ordinal	Insatisfecho Poco satisfecho Casi satisfecho Satisfecho Muy satisfecho
		2. Dimensión humana: Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características. 2.6	2.1 Respeto 2.2 Información 2.3 Completa veraz y oportuna 2.4 Interés manifiesto en la persona 2.5 Amabilidad	Nunca = 0 Casi nunca = 1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4	Ordinal	Insatisfecho Poco satisfecho Casi satisfecho Satisfecho Muy satisfecho
		3. Dimensión entorno: Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario costos razonables y sostenibles.	3.1. Ética 3.2. Comodidad 3.3. Ambientación 3.4. Limpieza 3.5. Orden 3.6. Privacidad 3.7. confianza	Nunca = 0 Casi nunca = 1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4	Ordinal	Insatisfecho Poco satisfecho Casi satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

1.6. JUSTIFICACION

Esta investigación pretende ser una herramienta para la toma de decisiones de la institución objeto de estudio y así poder evidenciar las diferentes expectativas y percepciones que tienen los usuarios, con la finalidad de mejorar la calidad de atención que brinda el Centro de Salud Jorge Chávez.

Además, el estudio permitirá conocer la satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado en el Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado, cuyas conclusiones permitirán realizar un diagnóstico de la problemática institucional actual.

Esta investigación se justifica por su relevancia social, porque las conclusiones encontradas y las recomendaciones formuladas serán alcanzadas a la institución con la expectativa de que sirvan como insumo o fuente para la implementación de actividades orientadas para mejorar la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Jorge Chávez.

Asimismo, se justifica por las implicaciones prácticas, ya que permitirá seguir precisando e investigando más factores sobre la satisfacción del usuario, que incidan o influyan en la calidad de atención. También se justifica por su valor teórico, porque pretende servir como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema.

Por la utilidad metodológica; esta investigación está enmarcada en un esquema lógico, sistémico y secuencial. Incluye un diseño de investigación que orienta el desarrollo de la investigación, con organización adecuada de datos estadísticos; que servirán de modelo para la realización de otras investigaciones.

Y además permitirá conocer la satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado, resultados que servirán de insumo para la implementación de políticas institucional y estrategias en la mejora de calidad de atención de la población.

1.7. LIMITACIONES DE ESTUDIO

Inadecuada infraestructura del área de crecimiento y desarrollo que no cuenta con la comodidad a las madres para que desarrollen la encuesta.

Demora en el llenado de encuesta por uso de palabras técnicas en las mismas.

Poca colaboración de las madres por la incomodidad de cargar a sus niños y estar pendiente de turnos de consulta.

1.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS

El trabajo de investigación es de mi autoría y fue desarrollado de acuerdo a las normas, estatuto, reglamento de grados y títulos de la Escuela profesional Enfermería de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Se solicitó la autorización del Jefe responsable de la gerencia del centro de salud “Jorge Chávez” a fin de llevar a cabo el estudio.

Se realizó el consentimiento informado previa información verbal sobre la investigación brindada a las madres que asisten al consultorio de CRED.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS

A NIVEL INTERNACIONAL.

BRAVO M. R. En su investigación: “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL SUBCENTRO DE SALUD DE AMAGUAÑA” ECUADOR-2011.

El presente estudio tuvo como objetivo, analizar la percepción de la calidad de la atención que tienen los usuarios en la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña. Es un diseño descriptivo, tuvo como instrumento la encuesta cuya unidad de análisis fueron 30 usuarios encuestados y que permitió tener un diagnóstico sobre la percepción de la calidad en el Subcentro de salud. Para el análisis de datos se realizó en primer lugar la descripción de cada una de las variables del estudio mediante medidas de tendencia central (mediana,) para el caso de variables cuantitativas y para cualitativas proporciones (frecuencia).

Los resultados más relevantes indican, el 76.7% de los encuestados manifiestan que para ser atendidos debe esperar hasta 180 minutos, sin embargo, refieren como poco aceptable este tiempo. Otros factores

relacionados con la calidad de atención como: si el profesional le examinó, si tuvo privacidad, si le puso atención a sus dolencias, si le explicó el cuadro clínico, si entendió las recomendaciones, el 96.7% de los usuarios encuestados manifiestan su bienestar. El 76.7 % de los usuarios consideran que los funcionarios del Subcentro de Salud muestran interés por brindarle un servicio de calidad.

Conclusión: La percepción general de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña se la califica entre excelente y buena, información muy importante de considerar para mantener la calidad del servicio. (2)

HERMIDA D. M. En su investigación: “SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS DE LA CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD N° 2. CUENCA. 2014” ECUADOR- 2015.

La investigación tuvo como objetivo principal, evaluar la calidad de atención de la consulta externa, a través de la medición de la satisfacción percibida frente a los servicios recibidos, se aplicó un diseño descriptivo transversal. El estudio se realizó en el Centro de Salud 2, Cuenca, julio del 2014, en una muestra probabilística de 287 usuarios. Se aplicó el cuestionario validado SERVQHOS, adaptado para los propósitos de la investigación. La encuesta fue aplicada a usuarios mayores de edad, después de la atención en los servicios de consulta externa. El análisis de los datos se realizó con estadística descriptiva, mediante el programa SPSS versión 15,0. Las variables discretas fueron operacionalizadas en número y porcentajes y las variables continuas en promedio \pm desviación estándar ($X \pm DE$). Se aplicaron las pruebas estadísticas Alfa de Cronbach (0,866) y Kruskal – Wallis y chi cuadrado.

Resultados: La muestra estuvo compuesta por usuarios adultos jóvenes ($35,1 \pm 14,1$ años), 76,3% de mujeres, de estado civil casado (46,7%), de residencia urbana (94,1%), de instrucción media (46,7%), ocupación más

frecuente (35,9%) quehaceres domésticos y sin seguro médico (77,7%). El servicio más consultado fue Medicina (55,1%). Se registró niveles altos de satisfacción en todos los departamentos y en forma global (77,4%), con significancia estadística ($p < 0,05$). Existe un 76,3% de visitas subsecuentes. El grado de satisfacción elevado tuvo significancia estadística en las categorías subjetivas.

Conclusión: Fueron encontrados altos niveles de satisfacción con el servicio global e individual, lo que se traduce en un servicio de calidad. La satisfacción del usuario se asocia con el trato que recibe del personal de salud. (3).

AGUILAR H. A. En su investigación: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRIVADOS CONTRATADOS POR LA UNIDAD DE POLICLÍNICA CENTRAL IGSS, GUATEMALA”, GUATEMALA-2013.

La investigación tuvo como objetivo: Determinar el grado de satisfacción del usuario de los servicios contratados privados por la Unidad de Policlínica Central del IGSS, el estudio fue de tipo descriptivo prospectivo, habiéndose definido una muestra de 120 casos con un límite de confianza de 95%, a quienes se aplicó un cuestionario de tipo Likert estructurado de 37 preguntas en 4 secciones, la primera evaluó aspectos demográficos, la segunda la percepción de la calidad por el servicio recibido, la tercera la satisfacción del usuario desde la perspectiva de las amenidades y la cuarta, la satisfacción desde la perspectiva de las relaciones interpersonales. Se realizó análisis estadístico con base en frecuencias y proporciones de las variables estudiadas.

Resultados: Los resultados encontrados en el presente estudio muestran la importancia de la relación médico paciente, por tal motivo el trato del personal de salud hacia el usuario constituyó un factor elemental para la emisión de juicios de satisfacción o insatisfacción, la percepción de satisfacción de la atención estuvo relacionada con la percepción de la

calidad por el servicio recibido, percepción de las amenidades del servicio y percepción de las relaciones interpersonales.

Conclusiones: los pacientes que utilizaron los servicios privados (PUVASA y ALFA VISIÓN) contratados por la Unidad de Policlínica Central del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social fueron una población de predominio urbano, de grupos etarios comprendidos entre los 0 a 15 años y de 31 a 45 años, predominando el sexo femenino, de grupo étnico ladino, cuyo estado civil, predominantemente, fue soltero y con presencia de algún grado de escolaridad siendo muy bajo el grupo de no escolaridad. De acuerdo con los resultados obtenidos por el presente estudio se considera que la adquisición de los servicios de salud privados, contratados para estudios y /o procedimientos, según los usuarios que asisten a la Unidad de Policlínica Central del Seguro Social llenan sus expectativas. (4).

LENIS C. A. Y MANRIQUE F. G. En su tesis sobre: “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS”. COLOMBIA-2015.

Tuvo como objetivo principal: determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia. Materiales y métodos: estudio descriptivo, transversal, cuantitativo. El tamaño muestral fue de 147 pacientes que tenían orden de egreso. Se utilizó el Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE), versión en castellano, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Se tuvieron en cuenta aspectos éticos y normativos, guardando el rigor científico y metodológico. Los datos fueron organizados en Excel y procesados en SPSS.

Resultados: la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70 %, lo que indica resultados altamente positivos según la escala del CUCACE. Los

resultados de asociación solo mostraron relación entre dichas variables y el sexo, mas no se encontró asociación significativa con el resto de las variables sociodemográficas. El 58,5 % fueron mujeres y el 41,5 %, hombres. El 96,6 % de los pacientes con que el cuidado de enfermería no requiere mejoría.

Discusión y conclusión: los pacientes tienen una percepción positiva sobre el cuidado de enfermería recibido en la institución, con una puntuación de 93,22 para la dimensión de experiencia con el cuidado y de 78,12 en la dimensión de satisfacción, lo cual indica que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes en la institución es buena. Los resultados son coherentes con lo hallado en estudios similares a nivel nacional e internacional. (5).

BORRE Y. M. En su investigación: “CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS EN INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD DE BARRANQUILLA”, COLOMBIA-2013.

El objetivo determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla, de agosto a octubre de 2011. Tipo de estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través del Cuestionario SERVQHOS-E, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Excel, se utilizaron medidas de dispersión, tendencia central, frecuencias absolutas y relativas para la interpretación de resultados, guardando el rigor metodológico y las características éticas correspondientes.

Resultados: La calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el

48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. El 56% son mujeres y el 44% son hombres, con una media de 48.5 años

Conclusiones: De acuerdo a la Teoría de la Desconfirmación de Expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman el, el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la calidad percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría la IPS. (6).

A NIVEL NACIONAL:

RÍOS L. L. En su investigación: “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA”. LIMA-2012.

Con el objetivo principal de analizar la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en el programa de planificación familiar del “Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, en el periodo de enero-febrero del 2012, tuvo un diseño metodológico fue descriptivo de corte transversal prospectivo y cualitativo, como instrumento fue la aplicación de una encuesta a los usuarios del servicio en presencia del encuestador. Se obtuvo 87 usuarios encuestados que acudieron al servicio de planificación familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el que se determinó el tiempo utilizado para recibir los servicios de salud, la calidad al momento de la atención a los usuarios, la calidez de atención que 6 recibieron los usuarios de acuerdo con su percepción y el grado de satisfacción del usuario con la respuesta obtenida del servicio de salud.

Resultados: En el estudio se tiene que el 35,6 % tuvo un tiempo de espera de más de 60 minutos y el 31 % tuvo un tiempo de espera de entre 31 a 60 minutos, esto también daría lugar a un menor tiempo de

duración en la atención por cada paciente de entre 5 a 10 minutos que es de 74,7 % , se evidencia altos porcentajes que piensan que el tiempo de espera es mucho a través de un 60,9 % de los casos, mientras que en la duración de la entrevista un 85,1 % de los pacientes manifestó que es aceptable dicha duración de tiempo. El 50.6% de los entrevistados manifestaron que no fueron examinados, resolvieron sus dudas fue de 94,3 %, y respecto a la explicación de lo que se le solicita en el servicio de parte del paciente también el porcentaje es mayor con un 98.9 %. Respecto al trato del personal se evidencia un porcentaje de 98,9 % mediante un respeto y discreción hacia el paciente, la privacidad del usuario con un 97.7%, denotar la percepción del trato del personal de admisión un alto porcentaje 86,2 % manifestó que el trato fue bueno, otro porcentaje (12,6 %) manifiesta un trato regular. Los usuarios responden no haber recibido maltrato durante las atenciones con un 94,3%, se le atendió cada vez que se solicitó la consulta con un porcentaje de 95,4 %, con respecto a la obtención de los anticonceptivos solicitados se evidenció un 3,4 % no obtuvieron dichos anticonceptivos, este porcentaje no se debió a la falta de dichos insumos para ser entregado a las usuarias, más bien fue por circunstancias propias de las usuarias.

Se llegó a las siguientes conclusiones: Entornos generales las pacientes de dicho Hospital evidenciaron no tener problemas respecto a la calidad y calidez de atención de parte del servicio de planificación familiar con un porcentaje de 98,9 % más bien catalogaron el tiempo de espera como principal déficit de atención del servicio con un 74,7 % que más o menos corrobora al aceptar este tiempo como mucho que lo manifestaron con un porcentaje de 60,9 % siendo el trato del personal de regular en un 12,6 % que se evidencia este incremento de 44 porcentaje más que todo por el trato de parte del admisión más que de parte del mismo servicio. Todo esto cataloga como en general de buena la calidad de atención dentro del Programa de Planificación Familiar del Hospital nacional Arzobispo Loayza (7).

GARCÍA D. L. En su investigación: “PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DELICIAS VILLACHORRILLOS EN EL PERÍODO FEBRERO-MAYO 2013” LIMA-2013.

El estudio tuvo como objetivo principal: Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013; determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, diseño metodológico fue: análisis secundario de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada, población de 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillos respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud, aplicándose un estudio observacional, descriptivo, transversal. Resultados: De los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%.

Conclusiones: Según los resultados obtenidos para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. (8).

MONCHON. P. A. Y MONTOYA. Y. Y. En su investigación: “NIVEL DE CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO, SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL III-ESSALUD CHICLAYO, 2013” CHICLAYO-2014.

Con objetivo: Determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Tipo de estudio cuantitativo, descriptivo La muestra fue aleatoria simple, constituido por 329 pacientes, La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, validada a través de una prueba piloto, siendo el Alfa de Cronbach de 0,76.

Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto.

Se concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo (9).

GUEVARA S. I. En su investigación: “PERCEPCIÓN DE LAS MADRES ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL CONSULTORIO DE CRED DE LA RED DE ESSALUD “SAN JOSÉ” – 2012” LIMA-2013.

Tuvo como objetivo general: Determinar la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED, el estudio es de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo simple de corte transversal. La muestra se obtuvo mediante muestreo no probabilístico por conveniencia conformado por 150 madres. El instrumento utilizado en la presente investigación fue un formulario tipo cuestionario (Escala de Lickert modificada), la técnica fue la entrevista. Los resultados de la presente investigación fueron: la percepción que tienen las madres acerca de la calidad de atención que brinda la

enfermera en el consultorio de CRED, 50% percibe la atención como medianamente favorable, 31% favorable y 19% desfavorable; en la dimensión interpersonal, 45% tienen una percepción medianamente favorable, 31% percepción favorable y 24% percepción desfavorable; en la dimensión del entorno, 58% percibe la atención como medianamente favorable, 27% tiene una percepción favorable y 15% percibe la atención como desfavorable. Por lo que se concluye que la percepción de la mayoría de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED es medianamente favorable (10).

LÓPEZ B. M. En su investigación: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS/AS MENORES DE 2 AÑOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL SANTA ROSA LIMA – PERÚ. 2014” LIMA-2015.

Con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo, el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 81 madres. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada, que se aplicó previo consentimiento informado.

Resultados. Del 100%, 61% están medianamente satisfecha, 22% insatisfecha y 17% satisfecha. En la dimensión técnica 48% están medianamente satisfecha, 32% satisfecha y 20% insatisfecha. En la dimensión humana, 55% medianamente satisfecha, 25% satisfecho y 20% insatisfecho; y en la dimensión entorno, 51% medianamente satisfecho, 27% insatisfecho y 22% satisfecho.

Conclusiones: El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería; la mayoría es de medio a baja

referida a que le brinda algunas veces pautas de estimulación temprana, se preocupa por conocer las razones de su inasistencia, está pendiente de la seguridad, las condiciones físicas y el ambiente a veces agradables, limpios y ordenados, seguido de un mínimo porcentaje significativo alta ya que educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar acerca de la alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros. (11).

A NIVEL LOCAL:

LEYTON I. En su investigación: “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (SERVQUAL) APLICADA EN LOS USUARIOS EXTERNOS DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA, HOSPITALIZACIÓN Y CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA”. PUERTO MALDONADO – 2015.

Tuvo como objetivo principal: Medir la satisfacción del usuario externo para la mejora continua de la calidad de atención intramuros en los establecimientos de salud, mediante una metodología estandarizada y de aplicación periódica.

La recolección de los datos se realizó mediante la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo (SMA), la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones.

Los datos fueron registrados y analizados en un programa MS Excel. Para identificar a los usuarios satisfechos e insatisfechos.

Resultados SERVQUAL: Para el Primer Semestre 2015 en el Servicio de Emergencia la percepción de satisfacción de los usuarios externos encuestados fue de 65% incrementándose un 8.7% en relación al semestre anterior. En Hospitalización la percepción de satisfacción de los usuarios externos encuestados fue de 81% incrementándose un 15.4% en relación al semestre anterior. En Consultorios externos la percepción de

satisfacción de los usuarios externos encuestados fue de 56.8%, disminuyendo un 7.1% en relación al semestre anterior

Conclusiones: Entre los factores más frecuentes asociados con la insatisfacción del paciente en el servicio de Hospitalización estuvieron:

Percepción de los pacientes que para tomarse un examen radiológico solicitado por la atención en consulta externa no es rápida, las citas que se dan son demasiados prolongados.

Percepción de los pacientes de que la atención en nuestras farmacias no es rápida, en determinados horarios la atención se prolonga y se generan largas colas.

Percepción de los pacientes de que para tomarse los análisis de laboratorio son prolongados.

Percepción de los pacientes de que nuestros carteles, letreros y flechas no fueron los suficientes para poder orientarse.

Percepción de los pacientes de que en el módulo de admisión SIS se viene prolongando el tiempo de atención (12).

2.2. MODELO DE TEORÍA DE ENFERMERIA APLICADA

TEORÍA DE PATRICIA BENNER.

EL CUIDADO Y LAS COMPETENCIAS DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA CLÍNICA

- La esencia de enfermería es velar por la salud y el bienestar del paciente que se sintetiza en una acción primordial: “Cuidar”. Esta labor la define Busquets como: “Cuidar es acompañar a la persona en sus experiencias de vida. Por ello enfermería trata de planificar la atención desde esta perspectiva, cuidar es cuidar a la persona concreta planteando alternativas a la dosificación y consideración del paciente y su situación como un problema a resolver”. Se debe partir de ello para tener como resultado la satisfacción de la persona con relación al cuidado que recibe por parte de la enfermera(o) en todos sus contextos.
- “Cuidado también se refiere a dedicación, cuyo comportamiento, apariencia, formación moral e intelectual son de buen gusto (hablando de la persona), es la atención, el comportamiento cauteloso, el fervor, la devoción dedicada a alguien o algo”. Por esta razón el sujeto de inspiración del arte del cuidado es el paciente y como tal necesita de la atención de una enfermera(o) que al formarse competentemente estará en la capacidad de brindarle una respuesta emocional, fisiológica y oportuna a las dificultades que probablemente irá presentando en su estancia intrahospitalaria.
- el proceso de formación de enfermería implica varias fases ya que debe estar basado en el desarrollo de diferentes competencias que constituyen la base fundamental para generar un excelente

profesional de enfermería; la formación debe ser integral puesto que se educa para realizar tareas específicas y desarrollar las competencias en el sujeto cuidador desde el ser, el saber y saber hacer. Todas son importantes y dependiendo de la situación de enfermería se deben poner en práctica unas más que otras e independientemente de la actividad siempre deben estar presentes en cualquier acción que realiza la enfermera(o). La formación en enfermería permite crear bases sólidas para el desempeño del profesional, es un proceso de maduración que aspira a promover el avance del ser humano hacia una vida personal social, cognitiva, creativa, constructiva y productiva.

- Benner señala cuatro etapas de adquisición de habilidades intelectuales y motoras que se ponen en práctica en el quehacer diario de la profesión, las describe así: la enfermera novata, la cual comienza a relacionar el conocimiento práctico con el teórico frente a situaciones de baja complejidad desarrollando así un plan de atención básica. La enfermera competente una y la dos, en la cual la primera hace referencia a la profesional que se encuentra en la etapa en la cual domina actividades básicas, pone en práctica experiencias del pasado para resolver situaciones actuales, el núcleo familiar entra a ser parte del proceso de enfermería; y la segunda, se basa en experiencias previas dando soluciones rápidas a situaciones no planificadas con eficiencia y eficacia. La enfermera ya es competente en cuanto a analizar, predecir y actuar. Por último, la enfermera experta es capaz de resolver problemas de alta complejidad, tiene una base intuitiva, genera pensamiento crítico y autocrítico, mantiene un equipo de trabajo en mejora continua, dando como resultado la prestación de un servicio de alta calidad y satisfacción para los pacientes y familiares (13).

2.3. MARCO TEORICO

CUIDADO

Según Izquierdo, Los cuidados son una necesidad multidimensional de todas las personas en todos los momentos del ciclo vital, aunque en distintos grados, dimensiones y formas. Constituyen la necesidad más básica y cotidiana que permiten la sostenibilidad de la vida.

La Profesión de Enfermería, se basa en el cuidado, bajo teorías, prácticas y ética, pero lo más importante es la calidad humana de cada profesional, la moral, el amor por su carrera y el deseo de realizar una buena práctica de enfermería, empatía, espiritualidad, conocimientos entre otros, que son características propias de cada profesional de enfermería, por lo cual el cuidado es interpersonal y debemos evaluarnos individualmente para dar un trato de excelencia y confort de la persona enferma. Por tal motivo, el profesional de enfermería transforma la ciencia en el “arte de cuidar”

La Organización Mundial de la Salud (OMS) concibe a la salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social y no exclusivamente como la ausencia de afecciones o enfermedades. “En todo el mundo, las personas pobres y vulnerables tienen menos acceso a la atención de su salud, padecen más enfermedades y mueren antes que las personas más privilegiadas.” La pobreza, la exclusión social, las malas condiciones de la vivienda y los sistemas sanitarios son asumidas como causas sociales de una mala salud, según la comisión sobre determinantes sociales de la salud de la OMS. Por motivos biológicos y sociales, hay factores de riesgo que impactan de forma más perjudicial en las mujeres que en los hombres.

CALIDAD.

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

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”.

Para el Premio Nacional a la Calidad: “La Calidad es una filosofía gerencial, en la cual la medida de lo que se hace es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente / usuario desde la primer vez y siempre”. La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda.

CALIDAD DEL CUIDADO EN SALUD:

En 1980, Donabedian, una de las personas más reconocidas en este campo, define calidad de atención como “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes”. Donabedian, asimismo afirma que “la buena calidad puede resumirse como el

tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos” (14).

Según la Organización Mundial de la Salud, “Es un alto nivel de excelencia profesional, con uso eficiente de los recursos, con mínimo riesgo y alto nivel de satisfacción del cliente”.

Dentro de los lineamientos de política de salud establece que la calidad de la atención es un derecho ciudadano que buscará desarrollar un trato solidario con la población, que ponga el conocimiento y la tecnología al servicio de la satisfacción del usuario, el cual mejorará la normatividad y las capacidades del personal de salud para el trato adecuado a las diferencias culturales propias de nuestro país, con respeto y responsabilidad. Se desarrollará un tratamiento eficaz que tome en cuenta, el trabajo, la vida cotidiana y la subjetividad de quien demanda al servicio, garantizando su autonomía y el ejercicio de sus derechos y dignidad. Una expresión de la calidad de los servicios de salud es la integralidad de la atención. Las acciones de promoción, prevención y atención están dirigidas a la persona, familia y comunidad y a su interrelación con el medio.

Dimensiones

- a) Dimensión técnico-científica.-** Referida a los aspectos científico-técnicos de la salud de la población.
- **Efectividad:** Referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de la salud de la población.
 - **Eficacia:** Referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
 - **Eficiencia:** Uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.

- **Continuidad:** Prestación ininterrumpida del servicio, sin paralización o repeticiones innecesarias.
 - **Seguridad:** La forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
 - **Integralidad:** Que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.
- b) Dimensión humana.-** Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características.
- **Respeto a los derechos:** A la cultura y a las características individuales de la persona.
 - **Información completa, veraz y oportuna:** Entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
 - **Interés manifiesto en la persona:** En sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario.
 - **Amabilidad:** Trato cordial, cálido y empático en la atención.
 - **Ética:** De acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.
- c) Dimensión entorno.-** Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario costos razonables y sostenibles (15).

CALIDAD DEL CUIDADO EN ENFERMERÍA:

Se dice que “el ejercicio profesional de enfermería ha tenido a través del tiempo un ideal de calidad”.

Todo sistema de salud tiene objetivos definidos que se orientan a ofrecer servicios de salud efectivos, seguros y eficientes. La calidad en un

sistema de salud implica además que responda a las exigencias y necesidades de los usuarios. El trabajo de enfermería en las instituciones de salud no refleja en su mayoría el compromiso profesional ni vocacional, las causas pueden ser multifactoriales, observándose un desempeño rutinario, teniendo el personal capacidad para ofrecer algo más. Existen dos panoramas distintos en el rol de enfermería. De un lado están las enfermeras dedicadas, comprometidas que se esfuerzan por dar el mejor servicio, que buscan su desarrollo profesional, que agregan valor en sus procesos, que sugieren e innovan y luchan. Por el otro lado se ve enfermeras con falta de compromiso con su trabajo, las que son agresivas con los pacientes, las que son conformistas, etc. Se debe lograr una atención que logre plenamente sus objetivos, en beneficio de los pacientes, aun cuando se tengan objetivos personales, el objetivo en común es la satisfacción del paciente. Existen otros factores de la cultura de calidad aplicados a la atención de enfermería: Tener espíritu de servicio, involucrar a toda la institución, conocer bien el trabajo, cumplir con el trabajo, ser honestos, participar activamente, comunicar, ascender, medir, mejorar continuamente.

De acuerdo a todo lo definido anteriormente se puede decir que la calidad de atención en enfermería es “entender que el paciente es quien define la calidad de nuestro servicio. Es también esforzarse por complacer a los clientes y no conformarse únicamente con resolver sus problemas inmediatos. La calidad involucra a todo el personal, pero extensiva y constantemente a la enfermera”. La calidad en los servicios de enfermería es cumplir en forma sistemática los requerimientos que solicitan nuestros pacientes, proporcionando una atención de enfermería orientada a satisfacer sus necesidades o expectativas, aplicando los conocimientos, habilidades y técnicas de enfermería en el proceso, transformando los insumos y agregando valor, de tal forma que se entreguen salidas satisfactorias. En enfermería, la calidad es una necesidad que crece y es cada vez más importante. Si la calidad es una cultura, es una filosofía y

una forma de ser y de hacer, conlleva la necesidad de perfeccionar nuestra forma de trabajar.

ROL DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO.

La enfermera de CRED se encarga de promover la salud física y emocional del niño, así como prevenir enfermedades que alteren su crecimiento y desarrollo, que tiene como base una atención integral considerando al niño como un ser biopsicosocial esto se evidencia en el paquete de servicios básicos de atención integral del niño. La enfermera desarrolla con habilidad y destreza procedimientos propios del consultorio de CRED para la atención del niño sano (examen físico, valoración del crecimiento y desarrollo psicomotor) orienta a la madre, resuelve cualquier duda. Se debe considerar que el tiempo de espera para la consulta no debe durar más de 30 a 60 minutos y el tiempo de duración de la consulta sea aproximadamente de 15 a 30 minutos; sin embargo se debe tener en cuenta que ello puede variar de acuerdo a la demanda y la necesidad del niño, ya que una evaluación del desarrollo según Pauta Breve será en corto tiempo. Además, la enfermera cuenta, en especial, con conocimientos y bases teóricas que contemplan los valores y las creencias de las personas como imprescindibles para poder establecer una relación de ayuda que permita intervenir y, en este caso, educar.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

“Se refiere a la satisfacción del usuario externo con los servicios recibidos, con los profesionales y con los resultados de la atención. La satisfacción del profesional o usuario interno se refiere a la satisfacción con las condiciones de trabajo y el resultado de la atención.”

Los principales factores que producen satisfacción al usuario de los servicios considerando que el concepto de calidad según la American Society Quality Control se expresa como “el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente o usuario de dichos servicios” son:

- Equidad, en la atención igualitaria y con las mismas oportunidades de recibir asistencia.
- Fiabilidad, en nuestra actuación y que garantice que no estamos cometiendo errores, demoras u omisiones.
- Efectividad, en la resolución de los problemas de salud de las personas.
- Buen trato, en la atención que implica el reconocimiento de la pluralidad de los usuarios. - Respeto, hacia sus características personales, creencias y valores.
- Información, ofrecida por el personal de Enfermería que le permita al usuario el conocimiento del entorno, de sus derechos y deberes, y demás información que le permita tomar decisiones respecto a los cuidados que va a recibir o procedimientos terapéuticos.
- Continuidad, que implica el seguimiento de las acciones de cuidado en forma ininterrumpida y con el mismo nivel de calidad.
- Confortabilidad, el grado de confort y seguridad del entorno ofrecido a lo largo de su estancia en el hospital.

Todo este entorno de complejidad de los servicios aunado a las deficiencias presupuestarias, hace necesaria una reflexión sobre la necesidad de garantizar que la atención de Enfermería sea proporcionada con base a estándares de calidad que nos conduzcan a la mejora continua del cuidado que prestamos fundamentado en prácticas seguras con un amplio sustento del conocimiento de la disciplina que asegure que no se presenten deficiencias en dicho cuidado (16).

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Madres de familia: son las mujeres de cualquier etapa de la vida que acuden conjuntamente con sus hijos para la evaluación de CRED.

Enfermería: Es un arte cuando la enfermera/o comprende los sentimientos del otro es capaz de detectar y sentir estos sentimientos y expresarlos como la experiencia de la otra persona.

Calidad de atención: Servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícita dos conceptos básicos, los de eficacia y eficiencia

Satisfacción del usuario: Es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

CRED: consultorio de crecimiento y desarrollo donde se presta servicios al niño sano.

Calidad de atención en Enfermería: Es el logro de los resultados deseados en la salud de los individuos y población en general.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

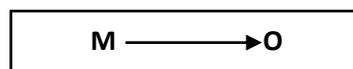
3.1. TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio es una **Investigación básica**

3.2. DISEÑO DE ESTUDIO

Esta investigación es de diseño descriptivo **simple**.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.



Dónde:

M = Muestra.

O = Observación de la muestra.

3.3. POBLACION Y MUESTRA.

La población objetivo fue constituida por 500 usuarios que fueron atendidos en el mes marzo del Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado-2016.

MUESTRA.

Población del estudio	=	500
Margen de error	=	10.5%.
Nivel de confianza	=	95%

$$M = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2} = 75$$

La muestra fue de tipo aleatorio simple de 75 usuarios externos del área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado, durante el mes de marzo del 2016.

3.4. METODOS Y TECNICAS

TÉCNICA: La entrevista.

INSTRUMENTOS: se utilizó el cuestionario.

3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

La información obtenida a través de los instrumentos de recojo de datos, se procesaron los datos en la hoja de cálculo de Microsoft Excel, teniendo en cuenta la tabulación de los datos, resumen de los datos estadísticos, Tablas y gráficos de acuerdo a las variables, dimensiones y los ítems; el análisis de los datos se realizó a través de la descriptiva simple.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

Después de recolectar la información a través de la técnica de una entrevista estructurada, apoyada en un cuestionario conformado por veinticuatro (24) ítems de tipo abanico, es decir las respuestas consistieron en una serie de alternativas, entre las cuales el encuestado escogió la que creyó conveniente; se procedió a la interpretación y análisis de cada uno de los ítems a través de categorías, para dar cumplimiento al desarrollo de los objetivos diseñados por la investigadora.

Cuadro 1. Descriptores de análisis de datos:

CATEGORÍAS	DESCRIPCIÓN
Muy satisfecho	Usuario externo muy satisfecho con la calidad del cuidado del profesional de enfermería.
Satisfecho	Usuario externo satisfecho con la calidad del cuidado del profesional de enfermería.
Casi satisfecho	Usuario externo casi satisfecho con la calidad del cuidado del profesional de enfermería.
Poco satisfecho	Usuario externo poco insatisfecho con la calidad del cuidado del profesional de enfermería.
Insatisfecho	Usuario externo insatisfecho con la calidad del cuidado del profesional de enfermería.

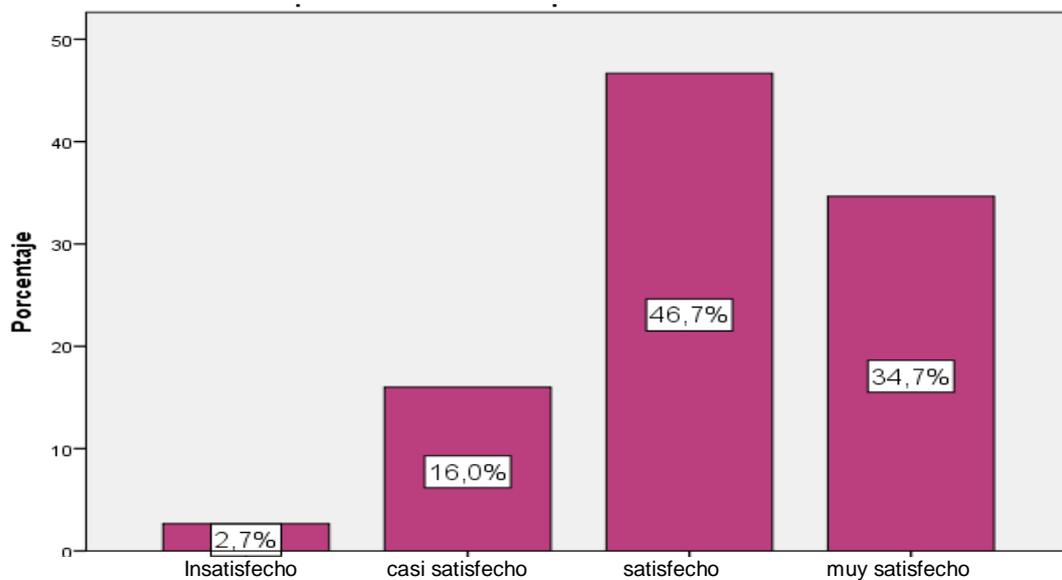
Fuente: Elaboración propia

TABLA 1
INFORMACIÓN QUE SE BRINDA A LA MADRE EN LA ATENCIÓN A
SU NIÑO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE
SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	12	16,0	16,0	16,0
Casi satisfecho	35	46,7	46,7	62,7
Válidos insatisfecho	2	2,7	2,7	65,3
Muy satisfecho	26	34,7	34,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 1
INFORMACIÓN QUE SE BRINDA A LA MADRE EN LA ATENCIÓN A
SU NIÑO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE
SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En relación a la pregunta ¿si la enfermera explica si hubiera un problema de salud?, 46,7 % de madres de familia expresan estar casi satisfechos mientras que, el 34,7% refieren estar muy satisfechos, el 16 % poco satisfecho y solo el 2,7 % de madres refieren estar insatisfechos.

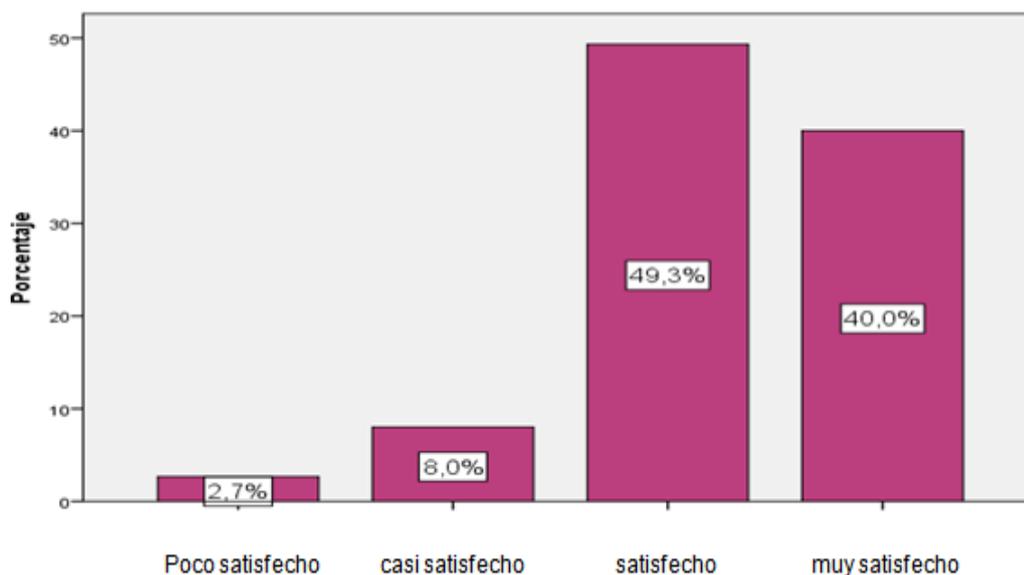
Análisis: Viendo los resultados obtenidos en el GRÁFICO 1 decimos que un cierto porcentaje de madres de familia encuestadas se encuentran insatisfechas, debido a que algunos enfermeros no brindan la información completa sobre el problema de salud que les aqueja a sus niños , y esto limita a que la madre no de un buen cuidado al niño en casa.

TABLA 2
EXAMEN FISICO EN CRED POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO –
2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi satisfecho	6	8,0	8,0
	Poco satisfecho	2	2,7	10,7
	satisfecho	37	49,3	60,0
	Muy satisfecho	30	40,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 2
EXAMEN FISICO EN CRED POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO –
2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

descripción: En cuanto a la pregunta si realizan el examen físico completo el 49,3 % de las madres refieren estar satisfechos mientras que el 40 % refiere estar muy satisfecho y solo el 2,7 % manifiesta estar insatisfechos.

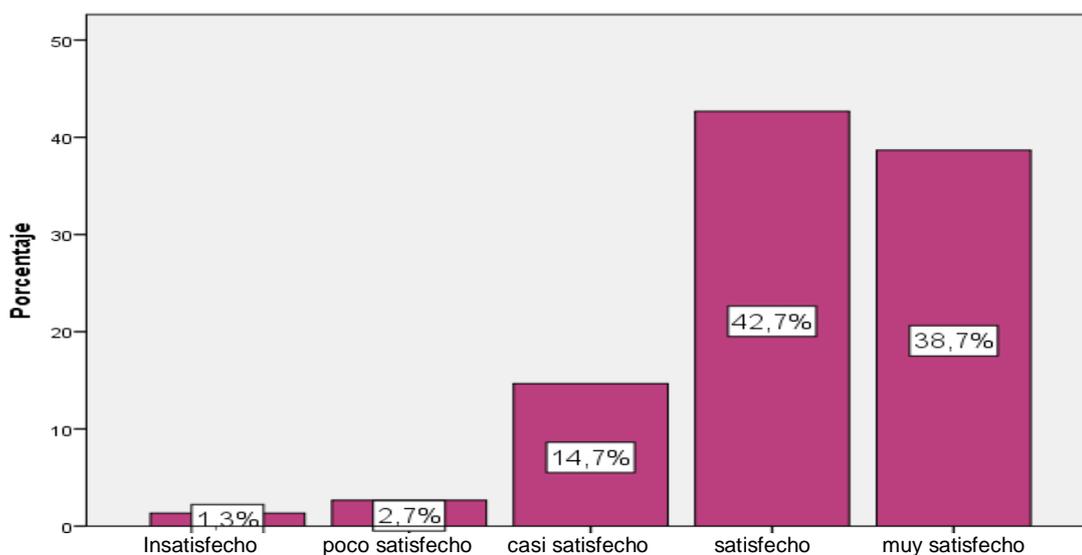
Análisis: El examen físico es un aspecto importante e imprescindible dentro de la atención integral del niño, siendo el análisis de esta, el diagnóstico. El 49.3 % de las madres refieren estar satisfechos mientras un 40 % expresa su completa satisfacción por que el personal de salud dedica tiempo prudente a las atenciones y tan solo el 2,7 % refiere insatisfacción por problemas de infraestructura.

TABLA 3
SEGURIDAD AL APLICAR EL TEST POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfecho	11	14,7	14,7
	Poco satisfecho	2	2,7	17,3
Válidos	Satisfecho	32	42,7	60,0
	Insatisfecho	1	1,3	61,3
	Muy satisfecho	29	38,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 3
SEGURIDAD AL APLICAR EL TEST POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta muestra seguridad al aplicar el test correspondiente a cada mes el 42,7 % manifiestan estar satisfechos, el 38,7% refiere estar muy satisfechos, el 14,7% casi satisfecho y el 1,3% opinan estar insatisfechos.

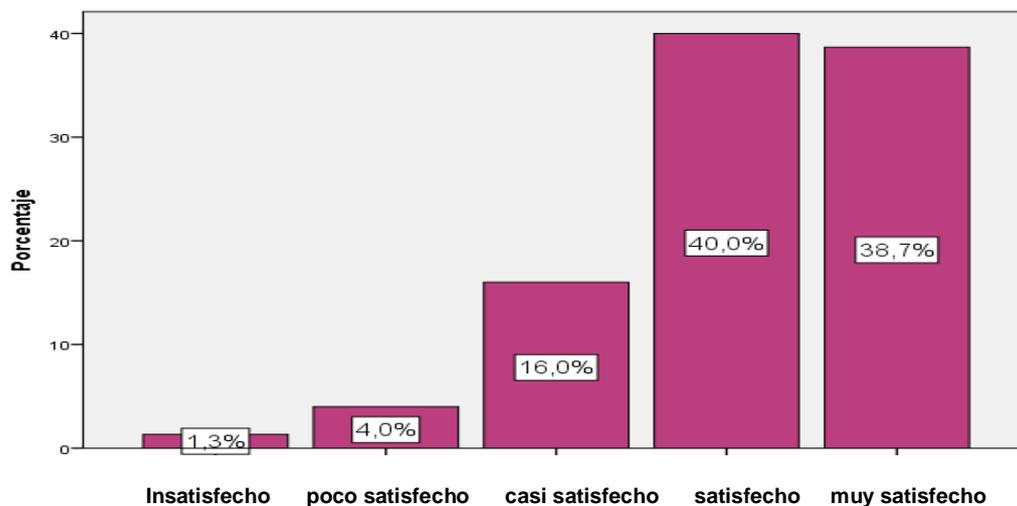
Análisis: El conocimiento científico teórico es expresado en los niveles de atención, en los diferentes procedimientos que se aplica como personal de enfermería, la seguridad al momento de la realización le dará confianza al observador, el 1.3 % está completamente insatisfecho con la actuación del profesional, porque la enfermera en ocasiones delega esta función a las practicantes de enfermería y también debido a la demanda de pacientes.

TABLA 4
CONSEJERÍA BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO –
2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	12	16,0	16,0
	Poco satisfecho	3	4,0	20,0
	satisfecho	30	40,0	60,0
	Insatisfecho	1	1,3	61,3
	Muy satisfecho	29	38,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 4.
CONSEJERÍA BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO –
2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta brinda consejería sobre el crecimiento y desarrollo, el 40 % demuestran estar satisfechos, el 38,7% explican estar muy satisfechos, el 16 % manifiestan estar casi satisfecho y solo el 1,3 % insatisfechos.

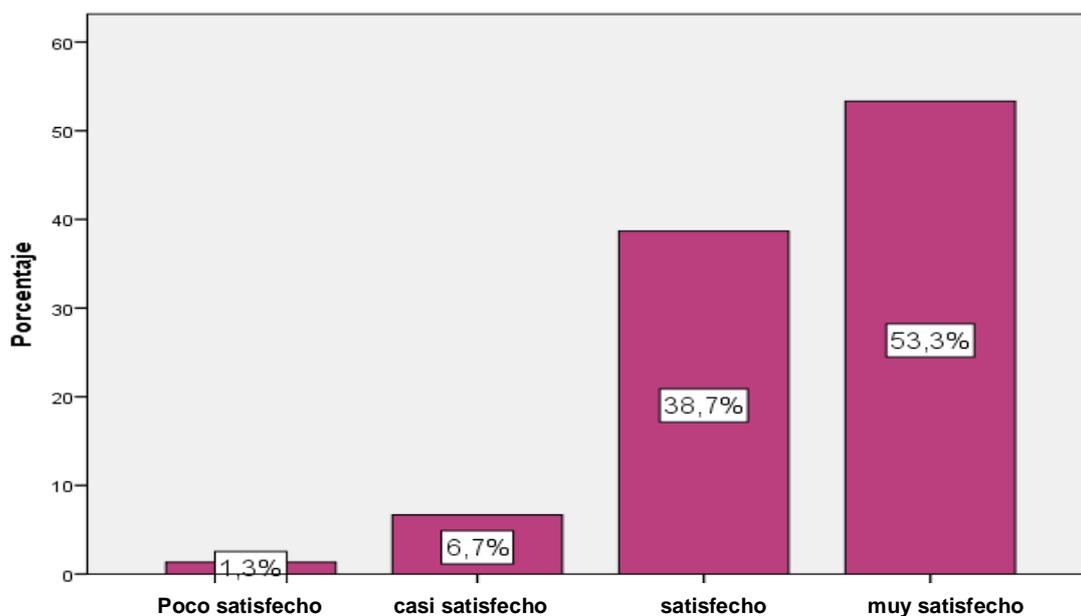
Análisis: La consejería es la base dentro de promoción de la salud, evitando así factores de riesgo físicos ambientales, sociales y promoviendo estilos de vida saludable y estimulación temprana. Durante la actividad dentro de la consulta se considera un tiempo prudente de información y consejería para absolver dudas y fortalecer conocimientos (a la madre) respecto a la atención. De acuerdo al cuestionario realizado el 40 % se muestra satisfecho y el 38,7 % refiere estar muy satisfecho considerando la consejería adecuada mientras el 1,3 % de la población en estudio se muestra insatisfecha considerando falta de consejería o no entendimiento de la misma.

TABLA 5
ADMINISTRA LAS VACUNAS POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfecho	5	6,7	6,7
	Poco satisfecho	1	1,3	8,0
Válidos	Satisfecho	29	38,7	46,7
	Muy satisfecho	40	53,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 5
ADMINISTRA LAS VACUNAS POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta administra las vacunas correctamente el 53,3% de las madres mencionan estar muy satisfechos, el 38,7 % manifiestan estar satisfechos, el 6,7 % casi satisfechos y el, 1,3 % poco satisfechos.

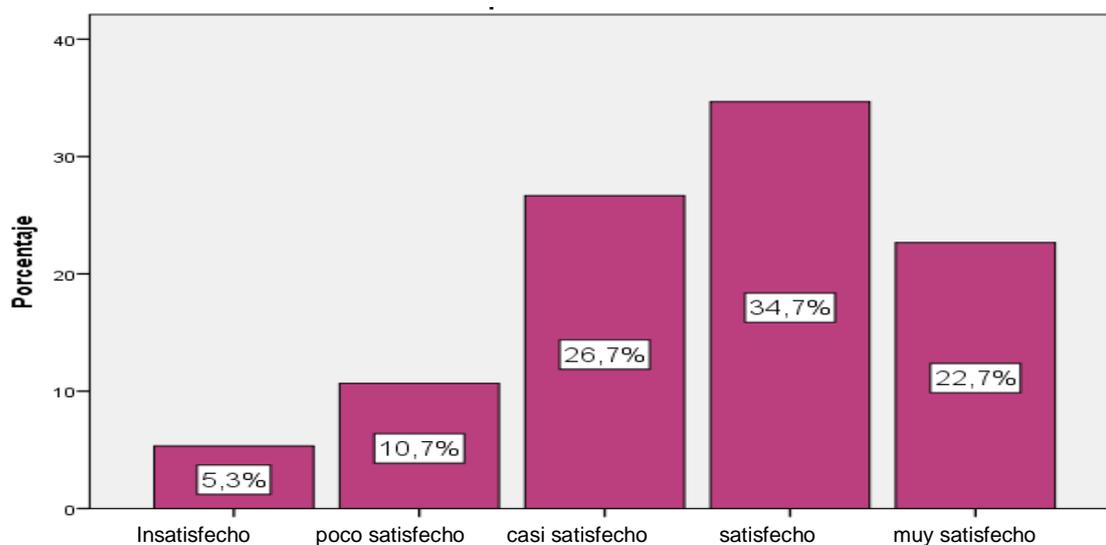
Análisis: Las vacunas están consideradas dentro del proceso de atención en CRED con la función de prevenir y mantener erradicadas algunas enfermedades sobre todo las más prevalentes por la vulnerabilidad en esta etapa de vida, la aplicación correcta considera rigurosidad en su procedimiento (lugar de aplicación, vía, dosis, edad, de acuerdo a calendario de vacunación vigente). A la observación de la madre el 53,3% mencionan estar muy satisfechas y el 1,3 % poco satisfecha, motivo de reacciones adversas mas no se encuentran datos de algún otro daño.

TABLA 6
INFORMACIÓN DE VACUNAS POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfecho	20	26,7	26,7
	Poco satisfecho	8	10,7	37,3
Válidos	Satisfecho	26	34,7	72,0
	Insatisfecho	4	5,3	77,3
	Muy satisfecho	17	22,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud “Jorge Chávez” en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 6
INFORMACIÓN DE VACUNAS POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud “Jorge Chávez” en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta brinda información completa acerca de la vacunación, el 34,7% de madres encuestadas refieren estar satisfechos, el 26,7% casi satisfechos, mientras que el 22,7% manifiestan estar muy satisfechos y solo el 5,3 % insatisfechos.

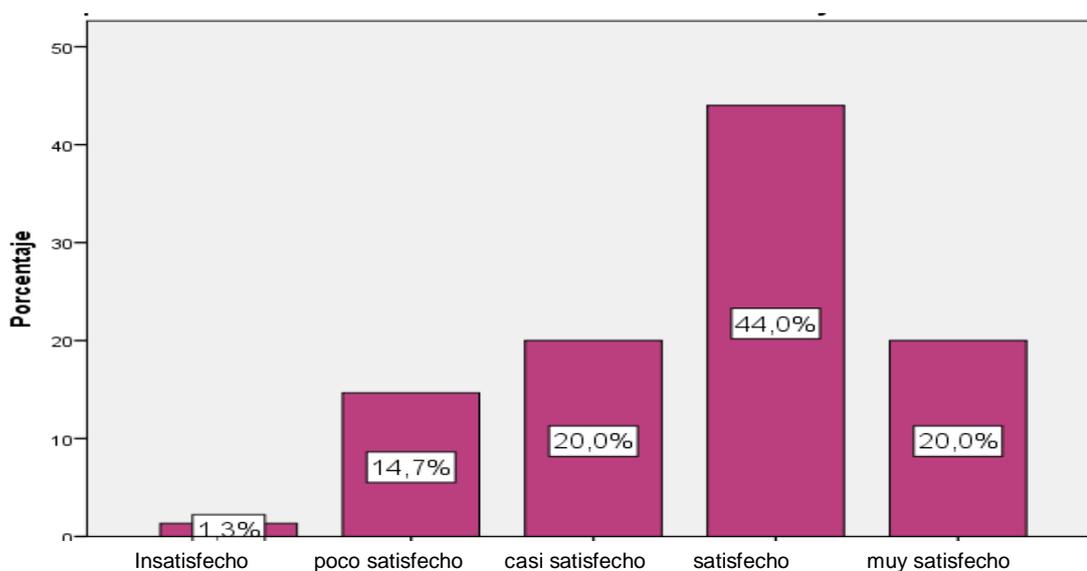
Análisis: La información sobre la administración y reacciones de la vacunas de acuerdo a la edad del paciente debe ser transmitida a la madre para no generar confusión e incertidumbre por que las características fisiológicas son individuales y específicas, el 57,4 % de las madres en estudio recibe adecuada información acerca de las vacunas sintiéndose satisfechas, el 5,3% refiere no haber recibido información concisa, por lo que se muestran insatisfechos.

TABLA 7
INFORMACIÓN DE MULTIMICRONUTRIENTES Y SULFATO FERROSO
POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD
JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfecho	15	20,0	20,0
	Poco satisfecho	11	14,7	34,7
Válidos	Satisfecho	33	44,0	78,7
	Insatisfecho	1	1,3	80,0
	Muy satisfecho	15	20,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 7
INFORMACIÓN DE MULTIMICRONUTRIENTES Y SULFATO
FERROSO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO
DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta explícita sobre la administración de multimicronutrientes y sulfato ferroso, el 44% de madres encuestadas refieren estar satisfechas, el 20 % muy satisfechas, el 14,7 % poco satisfechas, mientras que solo el 1,3 % manifiestan estar insatisfechas.

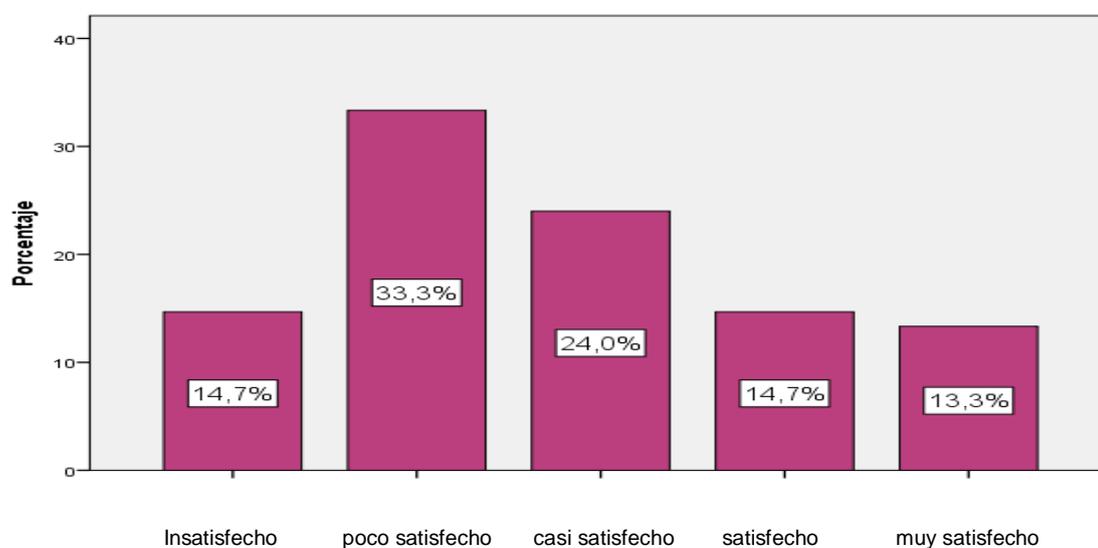
Análisis: La desnutrición crónica y anemia en el Perú se manifiesta de forma prevalente sobre todo en la región selva, siendo un problema de importantes magnitudes en esta etapa de vida. El ministerio de salud instala dentro del programa de preventivos promocionales la distribución de multimicronutrientes y hierro de acuerdo a la necesidad del paciente; con el propósito de mejorar las estadísticas del problema en niños menores de 5 años, los diferentes establecimientos de salud son abastecidos con estos productos, dependerá del personal de enfermería citado dentro del consultorio de CRED la asesoría, consejería y adiestramiento para la administración directa al paciente en su dieta diaria considerando diferentes actividades de promoción e información. Dentro del estudio el 44% muestran estar satisfechas y un 20% están muy satisfechas.

TABLA 8
INFORMACION DE RETINOL POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfecho	18	24,0	24,0
	Poco satisfecho	25	33,3	57,3
Válidos	Satisfecho	11	14,7	72,0
	Insatisfecho	11	14,7	86,7
	Muy satisfecho	10	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 8
INFORMACION DE RETINOL POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta orienta sobre la administración de retinol (vitamina a) el 33,3 % refieren estar poco satisfechos, el 24 % casi satisfechos, el 14, 7% manifiestan estar insatisfechos y solo el 13,3% muy satisfechos.

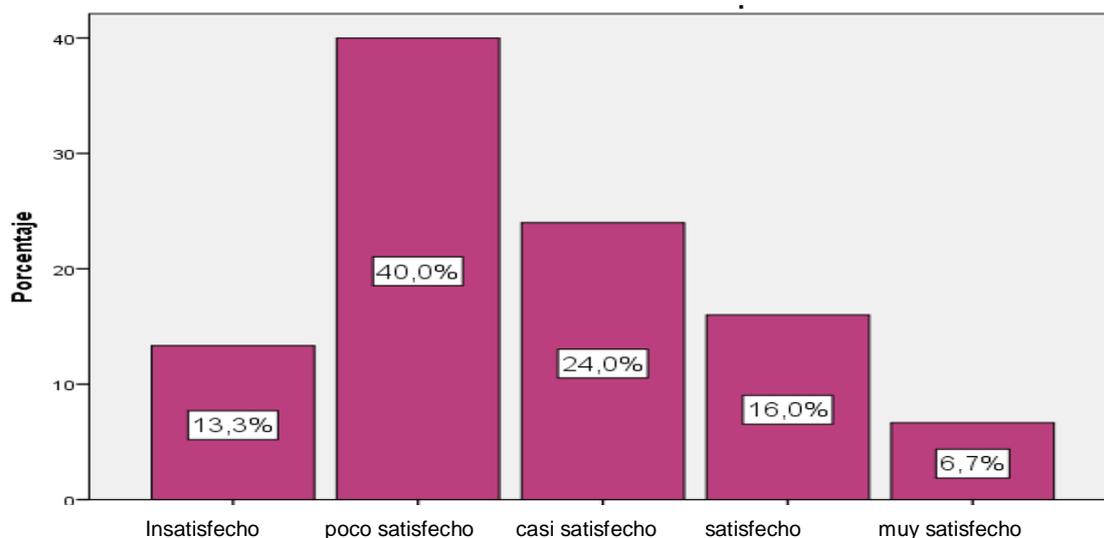
Análisis: La vitamina A es una vitamina esencial para el organismo humano, favorece en la formación y el mantenimiento de los huesos, de la piel y de una buena visión. Su deficiencia puede causar ceguera pero en exceso, puede ser tóxica. A la pregunta si el personal de salud explico acerca de su administración de retinol, las madres refieren en un 14,7 % estar insatisfechas, desconociendo por qué y para que de su administración, esto conlleve a que las madres le resten importancia a dicha vitamina y en el futuro el niño puede presentar problemas de salud.

TABLA 9
INFORMACION DE ANTIPARASITARIOS POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi satisfecho	18	24,0	24,0	24,0
Poco satisfecho	30	40,0	40,0	64,0
Válidos Satisfecho	12	16,0	16,0	80,0
Insatisfecho	10	13,3	13,3	93,3
Muy satisfecho	5	6,7	6,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 9
INFORMACION DE ANTIPARASITARIOS POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta orienta la administración de antiparasitarios el 40 % de madres encuestadas manifiesta estar poco satisfechas, el 24 % casi satisfechos, el 16% satisfechos, el 13,3 % insatisfechos y solo el 6,7% refieren estar muy satisfechas.

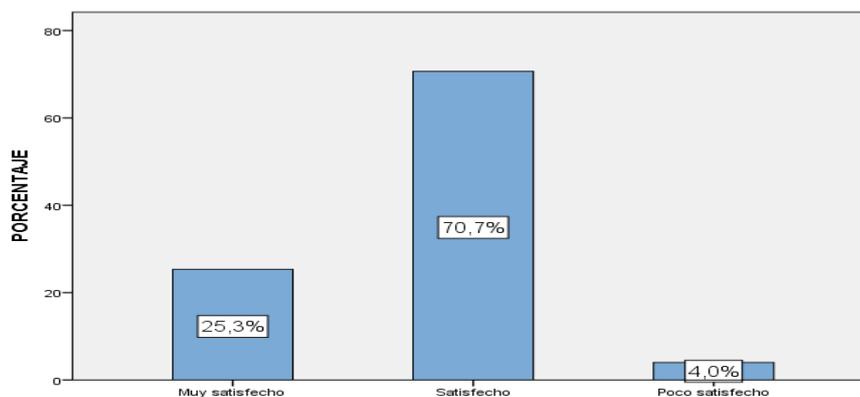
Análisis: La administración de antiparasitarios de acuerdo a la etapa de vida tiene como principal objetivo disminuir y controlar la parasitosis intestinal, principal causa de anemia e impedir el desarrollo de hiperparasitosis. La orientación para la correcta administración de esta será la clave para lograr el objetivo, sin embargo en este estudio el 13.3 % manifiesta completa insatisfacción debido a que el personal de enfermería no le brinda la información adecuada a la madre sobre la administración de antiparasitarios y esto conlleva a que el niño presente problemas gastro intestinales.

TABLA 10
SATISFACION DEL USUARIO EXTERNO DE LA DIMENSIÓN
TÉCNICO CIENTÍFICO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL
CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Muy satisfecho	19	25,3	25,3
	Satisfecho	53	70,7	100,0
	Poco satisfecho	3	4,0	29,3
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 10.
SATISFACION DEL USUARIO EXTERNO DE LA DIMENSIÓN TÉCNICO
CIENTÍFICO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO
DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: El 4,0% de los usuarios externos entrevistados manifestaron estar poco satisfechos, el 70,7% refieren estar satisfechos. Y solo el 25,3% muy satisfecho.

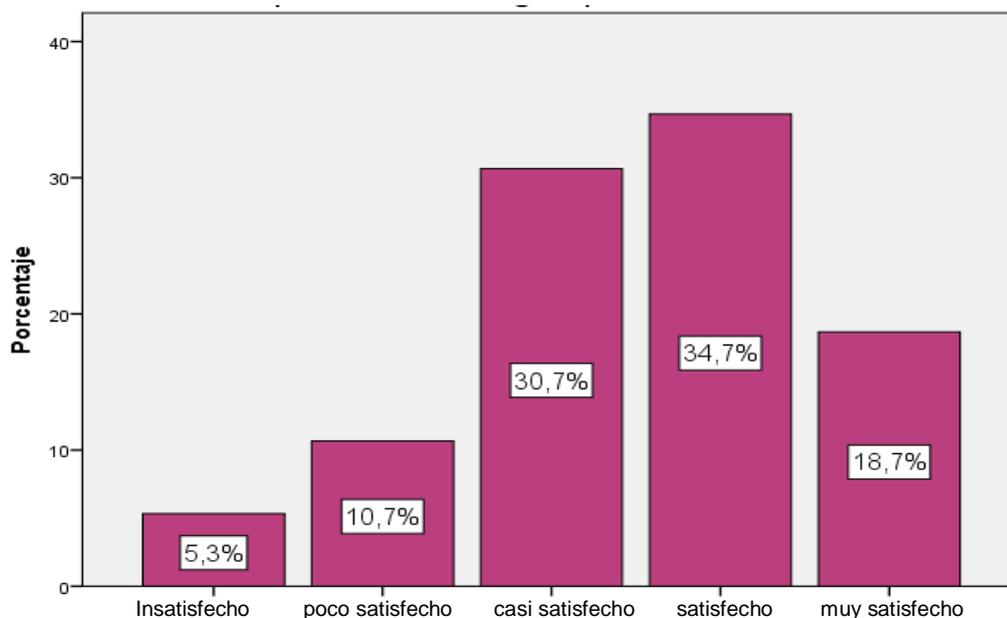
Análisis: Observando el GRÁFICO se deduce que el 4% de madres encuestadas aún se sienten poco satisfechas, esto se debe a que el personal de enfermería no está cumpliendo con el protocolo de atención integral al niño, y dejando de lado el conocimiento del código de ética.

TABLA 11
RESPETA ORDEN DE LLEGADA EN LA ATENCION POR EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE
CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfecho	23	30,7	30,7
	Poco satisfecho	8	10,7	41,3
Válidos	Satisfecho	26	34,7	76,0
	Insatisfecho	4	5,3	81,3
	Muy satisfecho	14	18,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 11
RESPETA ORDEN DE LLEGADA EN LA ATENCION POR EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE
CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta respeta el orden de llegada para la atención el 34,7 % refieren estar satisfechas, el 30,7 % casi satisfechos, el 18,7 % manifiestan estar muy satisfechos, el 10,7 % poco satisfechos y solo el 5,3 % insatisfechos.

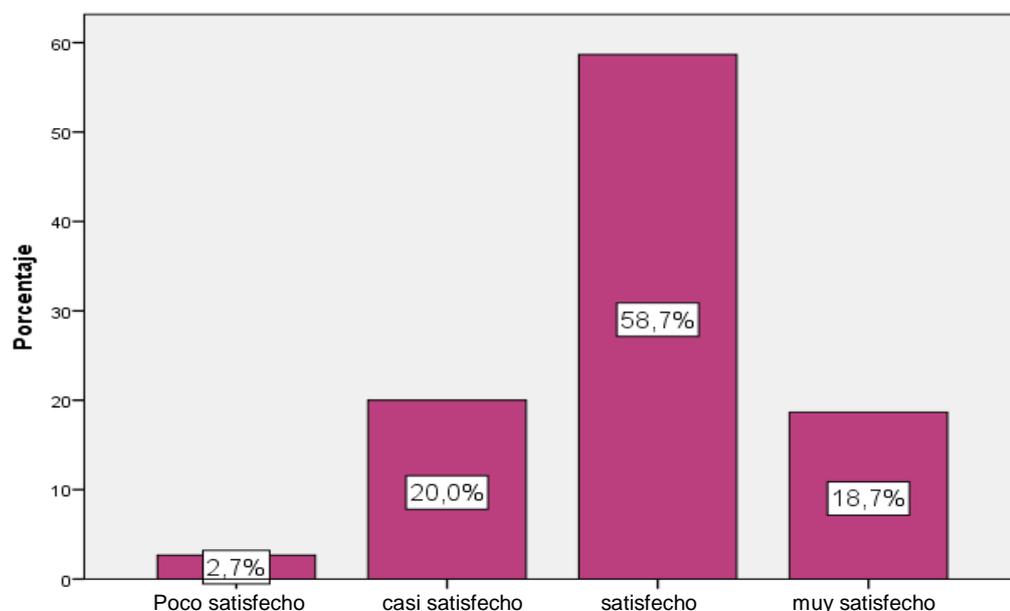
Análisis: La información del flujograma de atención dentro de un establecimiento para muchos de los usuarios es confuso, prestándose así la atención según criterio del personal, esto muchas veces es manifestado por el usuario, dentro del estudio y el 5,3% se mostró insatisfecho debido a que algunas personas son allegados al personal de enfermería y son atendidos primeros, por tanto el personal responsable del establecimiento deberá regirse a las normas de atención con los criterios adecuados con el único objetivo de brindar un servicio de calidad.

TABLA 12
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO –
2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi satisfecho	15	20,0	20,0
	Poco satisfecho	2	2,7	22,7
	Satisfecho	44	58,7	81,3
	Muy satisfecho	14	18,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 12
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO –
2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta brinda buena atención en el servicio el 58,7 % de las madres encuestadas manifestaron estar satisfechas, mientras que el 20 % refieren estar casi satisfechas, el 18,7 % muy satisfechas y el 2,7 % insatisfechas.

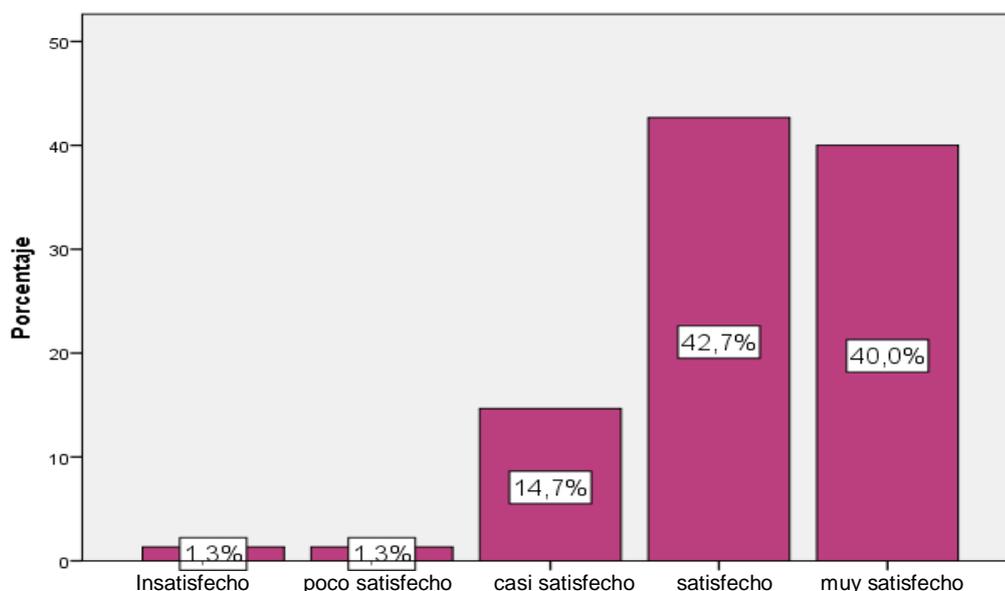
Análisis: Dentro de la formación profesional del personal de salud para la atención del usuario se plantean estándares de calidad garantizando al usuario que acude a un establecimiento de salud, el derecho a recibir una atención de calidad en términos de seguridad, obtención de los mayores beneficios para su salud y de satisfacción de sus expectativas en torno a la prestación de salud, un 2,7 % que se muestra insatisfecho debido a diversos factores como la rutina, falta de insumos, demanda de pacientes durante el proceso de atención.

TABLA 13
INTERES EN SOLUCIONAR PROBLEMA DE SALUD DEL NIÑO POR
EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD
JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfecho	11	14,7	14,7
	Poco satisfecho	1	1,3	16,0
Válidos	Satisfecho	32	42,7	58,7
	Insatisfecho	1	1,3	60,0
	Muy satisfecho	30	40,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 13
INTERES EN SOLUCIONAR PROBLEMA DE SALUD DEL NIÑO POR
EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD
JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta muestra interés en solucionar su problema de salud de su niño, el 42,7% refieren estar satisfechos, el 40% muy satisfecho mientras que el 1,3% manifestó completa insatisfacción.

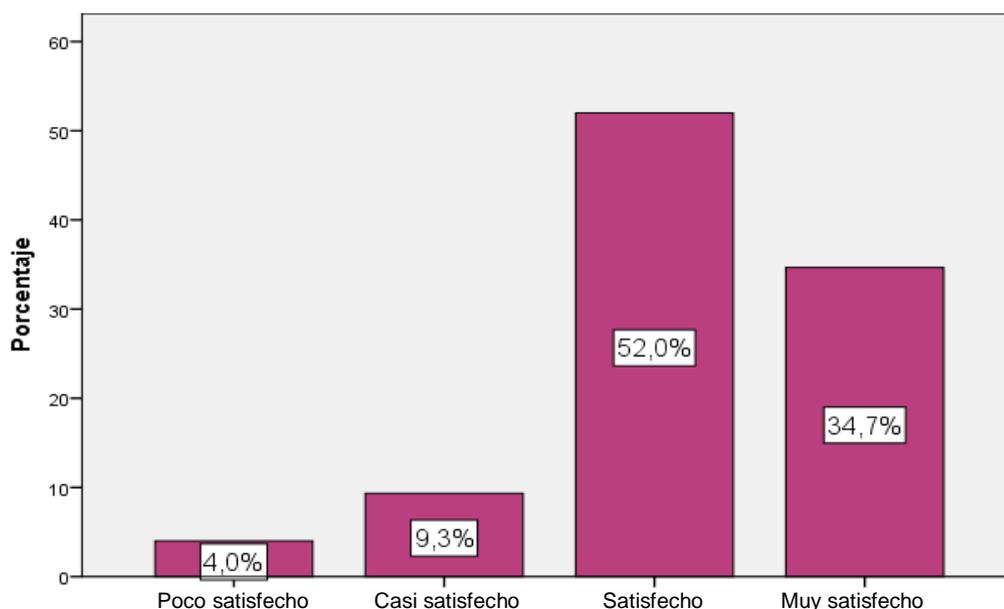
Análisis: El desconocimiento sobre el estado fisiológico y psicomotriz del infante provoca incertidumbre y preocupación en la madre, constantemente esta acude al establecimiento con el fin de resolverlos, generando así la satisfacción en el proceso de resolución del problema presente, no obstante el 1,3 % de madres manifiestan insatisfacción tan igual porcentaje también se encuentran poco satisfechos , dando lugar a un 2,6% de insatisfacción de las madres ya que no se les resuelve las dudas en cuanto a la salud del niño.

TABLA 14
TIEMPO NECESARIO PARA RESPONDER DUDAS DEL PROBLEMA
DE SALUD POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO
DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfecho	7	9,3	9,3
	Poco satisfecho	3	4,0	13,3
Válidos	Satisfecho	39	52,0	65,3
	Muy satisfecho	26	34,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud “Jorge Chávez” en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 14
TIEMPO NECESARIO PARA RESPONDER DUDAS DEL PROBLEMA
DE SALUD POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO
DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud “Jorge Chávez” en el mes de abril del 2016.

Descripción: En relación a la pregunta brinda el tiempo necesario para responder sus dudas sobre un problema de salud, el 52 % de madres encuestadas refieren estar satisfechos, el 34,7% muy satisfechos, el 9.3% manifiestan estar casi satisfechos y el 4% insatisfechos.

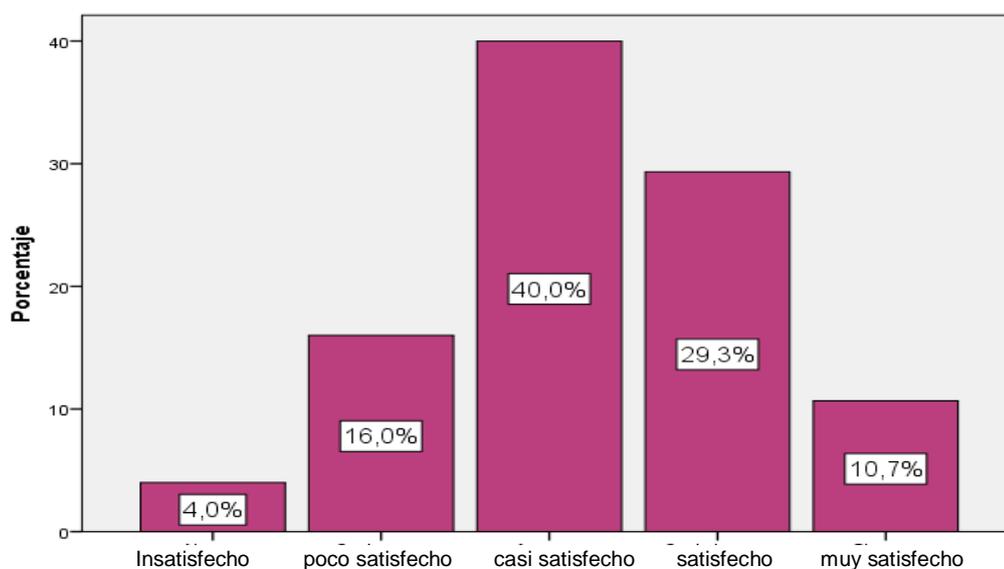
Análisis: La demanda de los servicios de salud es alta en los establecimientos limitando muchas veces el tiempo de atención, sin embargo esto no deberá influir una atención integral de calidad, la satisfacción del usuario con el tiempo de atención considerando la consejería y orientación es reflejada con un 52% de población casi satisfecha y un 34,7 % completamente satisfecha, teniendo un resultado positivo resaltando la satisfacción del usuario.

TABLA 15
CONFIANZA BRINDADA HACIA EL USUARIO EXTERNO POR EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE
CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfecho	30	40,0	40,0
	Poco satisfecho	12	16,0	56,0
Válidos	satisfecho	22	29,3	85,3
	insatisfecho	3	4,0	89,3
	Muy satisfecho	8	10,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 15
CONFIANZA BRINDADA HACIA EL USUARIO EXTERNO POR EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE
CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: A la pregunta le inspira confianza la enfermera el 40% de madres manifiestan estar casi satisfechos, el 29,3% satisfechas, el 10,7% refieren estar muy satisfechas, mientras que el 16 % poco satisfechas y solo y el 4% insatisfechas.

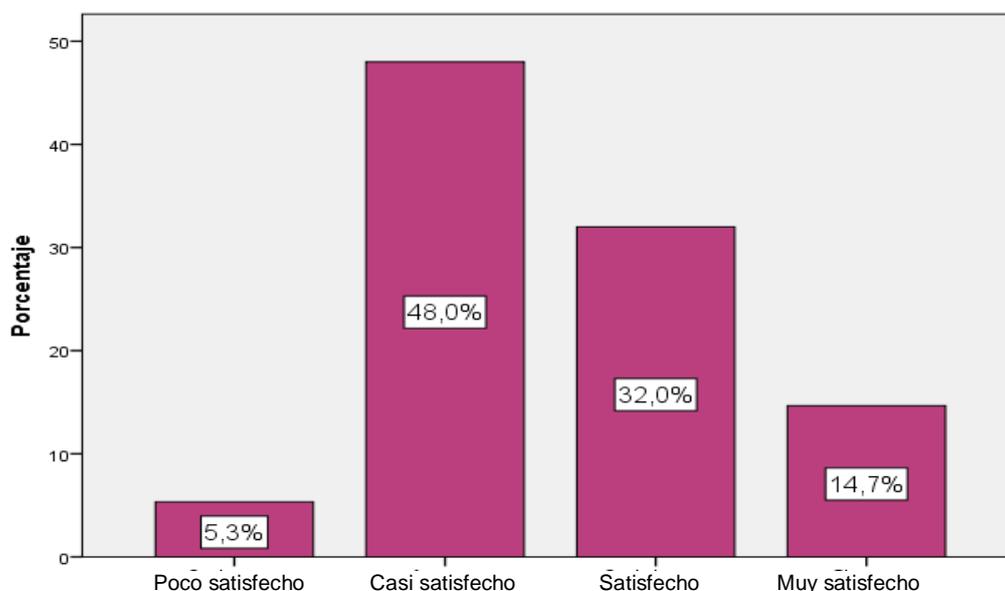
Análisis: La interrelación enfermera – paciente y acompañante (madre), se dará de forma positiva, durante el tiempo de atención por contar con un lenguaje comprensible y ética profesional dándole así la suficiente confianza, de ser lo contrario se incurrirá en un proceso de atención solo protocolar, la población en un 40% se siente casi satisfecha, un 4% muestra insatisfacción , de esto decimos que el personal de enfermería no le inspira confianza a la madre por lo que esto dificultara un diagnostico asertivo y de esta manera no se brinda una calidad de atención.

TABLA 16
AMABILIDAD HACIA LA MADRE Y EL NIÑO POR EL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ,
PUERTO MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi satisfecho	36	48,0	48,0	48,0
Poco satisfecho	4	5,3	5,3	53,3
Válidos satisfecho	24	32,0	32,0	85,3
Muy satisfecho	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 16
AMABILIDAD HACIA LA MADRE Y EL NIÑO POR EL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ,
PUERTO MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta es amable con usted y su niño, el 48 % de madres encuestadas manifiestan estar casi satisfechas, el 32% satisfechas, mientras que el 14,7 % refieren estar muy satisfechas y el 5,3 % poco satisfecho.

Análisis: La empatía es un factor importante durante el proceso de atención, dándole a la madre a mostrarse en confianza con el profesional para absolver las interrogantes que puedan existir y sentir que se le brinda una buena atención; en un 48% las madres refieren sentirse casi satisfechas y tan solo un 14,7% consideran estar muy satisfechas. En el establecimiento más del 50 % considera que el personal de salud no es amable.

TABLA 17

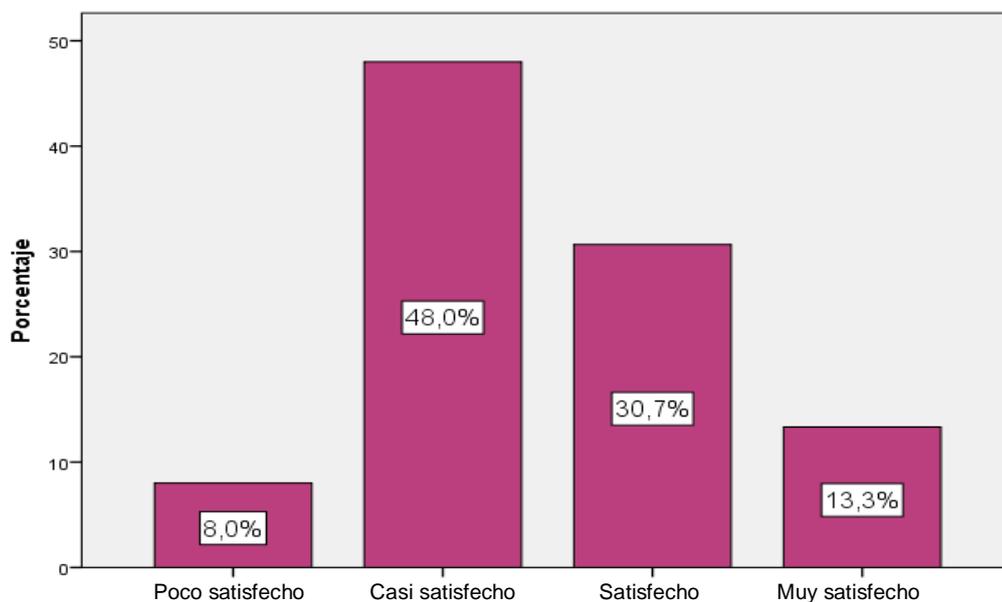
RESPETO CON LA MADRE Y EL NIÑO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi satisfecho	36	48,0	48,0	48,0
Poco satisfecho	6	8,0	8,0	56,0
Válidos Satisfecho	23	30,7	30,7	86,7
Muy satisfecho	10	13,3	13,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 17

RESPETO CON LA MADRE Y EL NIÑO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta muestra respeto con usted y su niño, el 48% de madres encuestadas manifestaron estar casi satisfechas, el 30,7 % satisfechas, el 13,3 % refieren estar muy satisfechas y el 8% poco satisfechas.

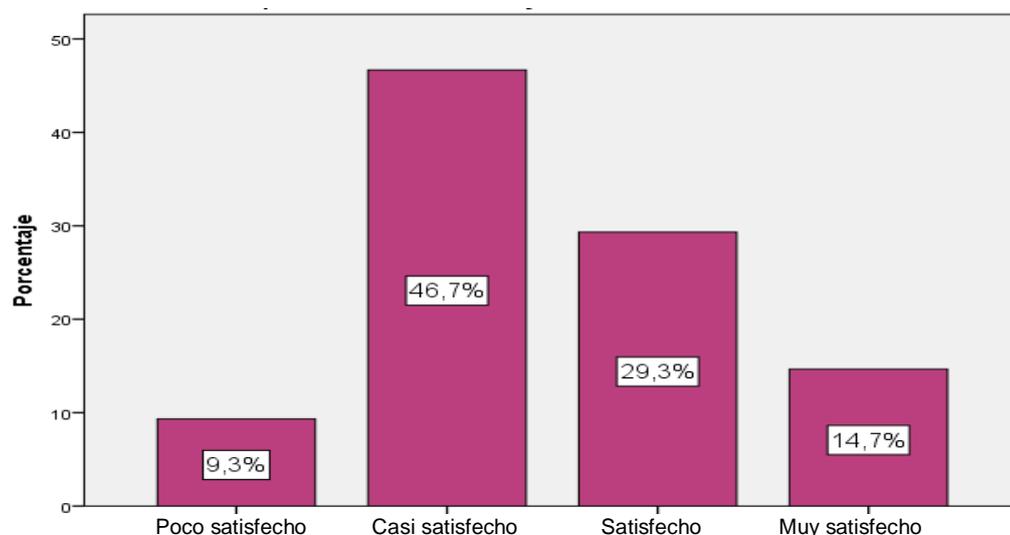
Análisis: Dentro del estudio más del 50% expresa niveles de satisfacción negativa frente al respeto durante el proceso de atención y tan solo 13.3% se muestra muy satisfecha, en el capítulo 1 del código de ética y deontología considera que la enfermera brinda cuidados de enfermería respetando la dignidad humana y la particularidad sin distinción de índole personal, política, económica y social, el cuadro nos muestra el incumplimiento efectivo.

TABLA 18
PACIENCIA CON LA MADRE Y EL NIÑO POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi satisfecho	35	46,7	46,7
	Poco satisfecho	7	9,3	56,0
	Satisfecho	22	29,3	85,3
	Muy satisfecho	11	14,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 18
PACIENCIA CON LA MADRE Y EL NIÑO POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta tiene paciencia con usted y su niño en la atención el 46,7 % de madres manifestaron estar casi satisfechas, el 29,3% casi satisfechas, el 14,7% refieren estar muy satisfechas y el 9,3% poco satisfechas.

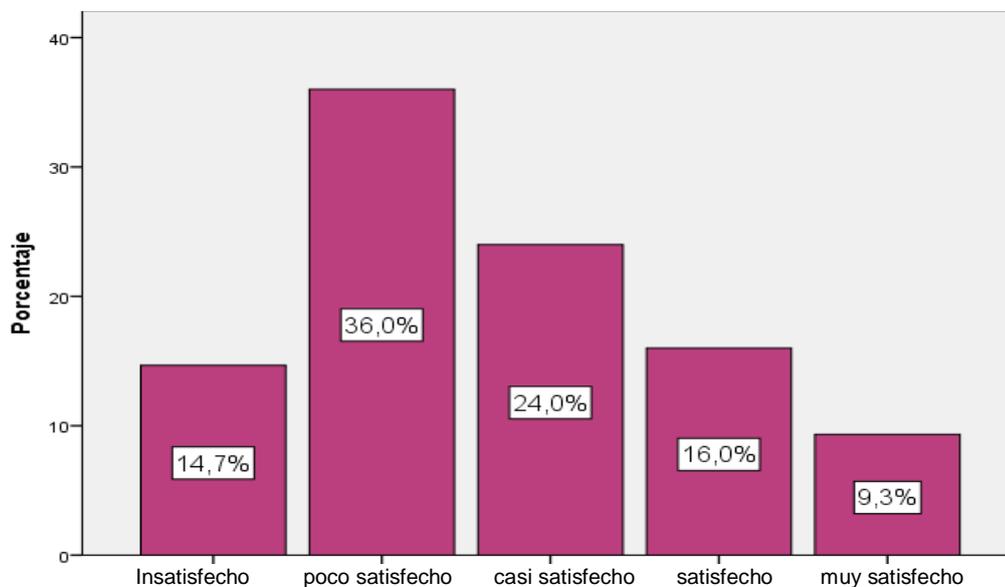
Análisis: La enfermera durante su actuación deberá mostrar empatía e identificación con la persona a la que le brinda atención considerando la paciencia una virtud imprescindible, durante la atención más del 50% de usuarios refieren no sentirse satisfechas generando la conclusión de no poner en práctica todos los criterios de atención dentro del código de ética.

TABLA 19
SALUDO A LA MADRE POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO –
2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfechos	18	24,0	24,0
	Poco satisfecho	27	36,0	60,0
Válidos	satisfecho	12	16,0	76,0
	insatisfecho	11	14,7	90,7
	Muy satisfecho	7	9,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 19
SALUDO A LA MADRE POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO –
2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta la enfermera lo saluda y se dirige a usted por su nombre, el 36 % de madres manifestaron estar poco satisfechas, el 24% casi satisfechas, el 16% satisfechas, mientras que el 14,7% refieren estar insatisfechos y solo el 9,3% muy satisfechas.

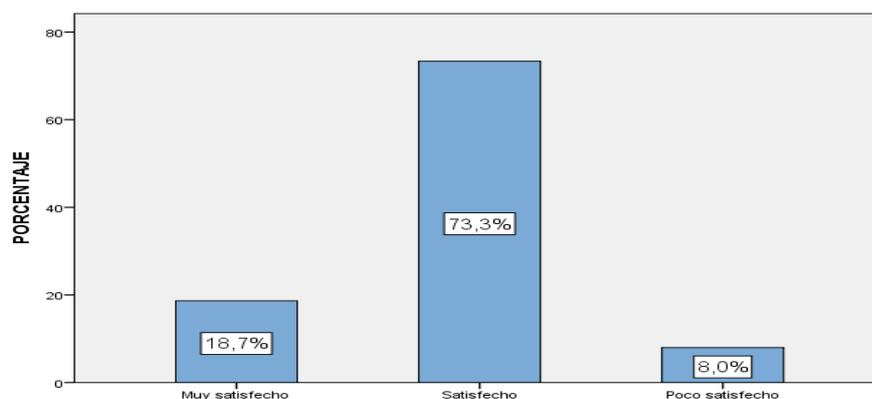
Análisis: La identificación del paciente es un factor importante dentro del ámbito laboral de la enfermera, el trato que esta tiene con el paciente le dará la confianza suficiente para poder relacionarse con la enfermera y si tienen alguna duda preguntar y quedar satisfecha con el cuidado que le brindaron. El 9,3 % de madres encuestadas manifestaron estar muy satisfechas y más del 50 % de madres refieren insatisfacción por tanto decimos que en este aspecto no se viene aplicando los valores en las atenciones con el usuario, esto se debe a que la enfermera por la demanda de pacientes hacen su trabajo solo técnico mas no está aplicando la parte humana.

TABLA 20
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO CON LA DIMENSION HUMANA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Muy satisfecho	14	18,7	18,7
	Satisfecho	55	73,3	100,0
	Poco satisfecho	6	8,0	26,7
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 20
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO CON LA DIMENSION HUMANA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: El 3, el 8,0% de los usuarios entrevistados manifiestan que están poco satisfechos, el 73,3% satisfechos. Y solo el 18,7% refieren estar muy satisfechos

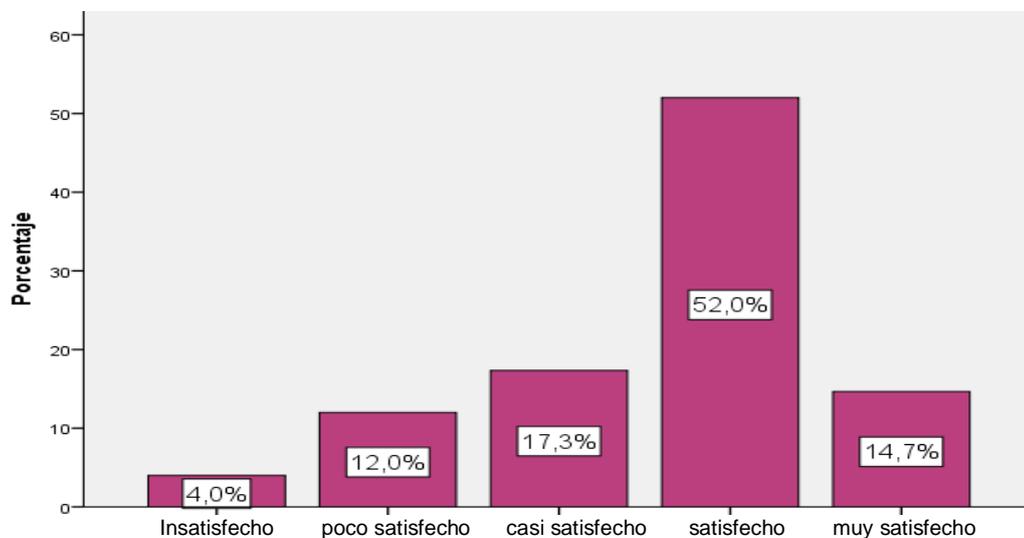
Análisis: La estadística muestra que el 8, % de madres encuestadas están poco satisfechas con el cuidado que le brinda la enfermera ya que no cubre las expectativas que se debe alcanzar, al personal de enfermería aún le falta llegar a una buena relación con las madres para poder minimizar el porcentaje.

TABLA 21
ORIENTACION DE LOS PASOS PARA LA ATENCION POR EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE
CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfecho	13	17,3	17,3
	Poco satisfecho	9	12,0	29,3
Válidos	Satisfecho	39	52,0	81,3
	Insatisfecho	3	4,0	85,3
	Muy satisfecho	11	14,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 21
ORIENTACION DE LOS PASOS PARA LA ATENCION POR EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE
CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta explica los pasos para la atención en consulta, el 52% de madres manifestaron estar satisfechas, el 17,3 % a veces satisfechas, el 14,7% muy satisfechas, mientras que el 12 % refieren estar poco satisfechas y solo el 4 % insatisfechas.

Análisis: El 4% de madres encuestadas se encuentran insatisfechas, debido a que el personal de enfermería no viene cumpliendo los protocolos para la atención, siendo esto un problema a causa de la gran demanda de pacientes y poco personal para una atención de calidad.

TABLA 22

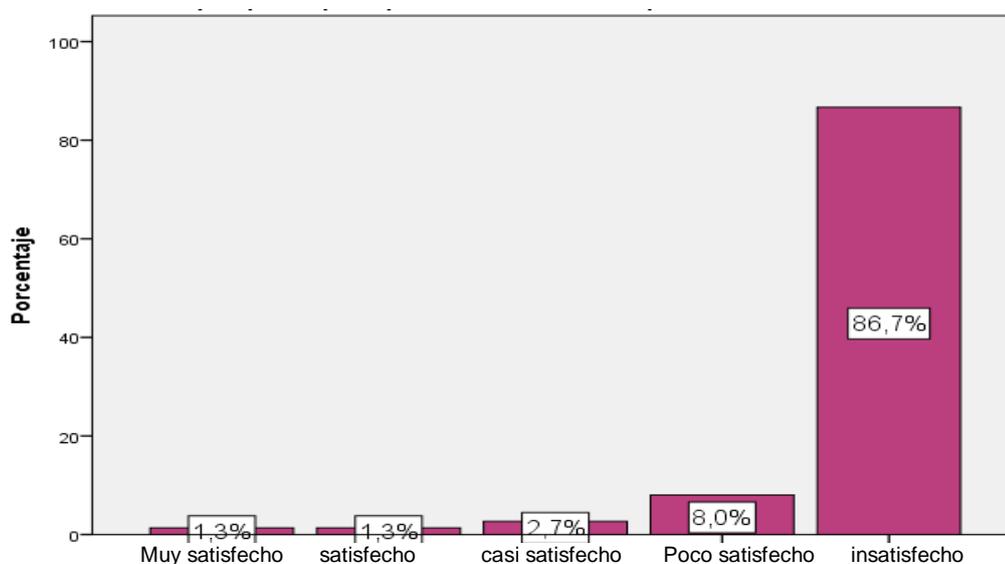
**TIEMPO QUE ESPERA EL USUARIO EXTERNO PARA SER
ATENDIDO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO
DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfecho	2	2,7	2,7
	Poco satisfecho	1	1,3	4,0
Válidos	Satisfecho	6	8,0	12,0
	Insatisfecho	1	1,3	13,3
	Muy satisfecho	65	86,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 22

**TIEMPO QUE ESPERA EL USUARIO EXTERNO PARA SER
ATENDIDO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO
DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.**



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta el tiempo que espera para ser atendido supera los 30 minutos, el 86,7% de madres encuestadas manifestaron insatisfacción, el 8 % poco satisfecho, mientras que el 2,7 % refieren estar casi satisfechos, 1,3 % satisfecho y solo el 1,3 % muy satisfechos.

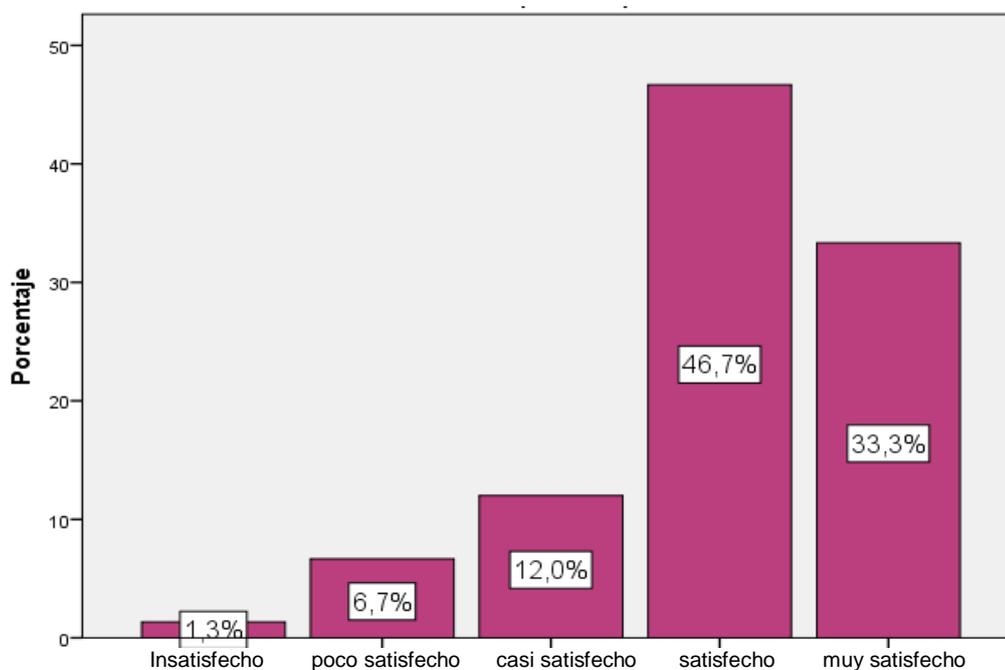
Análisis: El 86,7% de madres encuestadas se encuentran totalmente insatisfechas debido a que esperan más de media hora para poder ser atendidas, las atenciones en CRED varía según la necesidad del infante esto conlleva a que una atención demore más tiempo por la cual la madre que está en espera opta por retirarse sin haber sido atendida.

TABLA 23
HISTORIA CLINICA DISPONIBLE PARA LA ATENCION POR EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE
CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfecho	9	12,0	12,0
	Poco satisfecho	5	6,7	18,7
Válidos	Satisfecho	35	46,7	65,3
	Insatisfecho	1	1,3	66,7
	Muy satisfecho	25	33,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 23
HISTORIA CLINICA DISPONIBLE PARA LA ATENCION POR EL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE
CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En las pregunta tiene la historia clínica disponible para la atención, el 46,7% de madres refieren estar satisfechas, el 33,3 % muy satisfechas, el 12% manifiestan estar casi satisfechas, el 6,7% poco satisfechas y solo el 1,3 % insatisfechas.

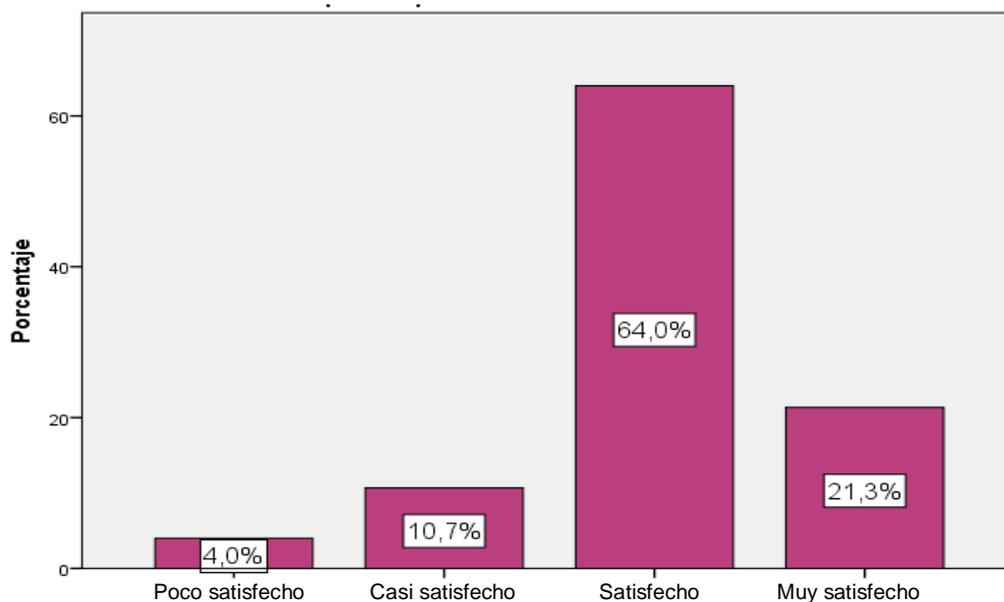
Análisis: Analizando el 1,3 % de madres encuestadas se encuentran insatisfechas debido a que los usuarios por motivos personales llegan tarde al establecimiento cuando el personal ya está atendiendo, la cual genera que la historia clínica no esté al momento de la atención, por otro lado el 46,7 % manifiestan estar satisfechas en cuanto al cuidado que le brinda la enfermera con la disposición de su historia clínica.

TABLA 24
PRIVACIDAD EN LA ATENCION POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfecho	8	10,7	10,7
	Poco satisfecho	3	4,0	14,7
Válidos	Satisfecho	48	64,0	78,7
	Muy satisfecho	16	21,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 24
PRIVACIDAD EN LA ATENCION POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta respeta la privacidad en la atención, el 64 % de madres manifiestan estar satisfechas, el 21,3% muy satisfechas, mientras que el 10,7 % refieren estar casi satisfechas y solo un 4 % poco satisfechas.

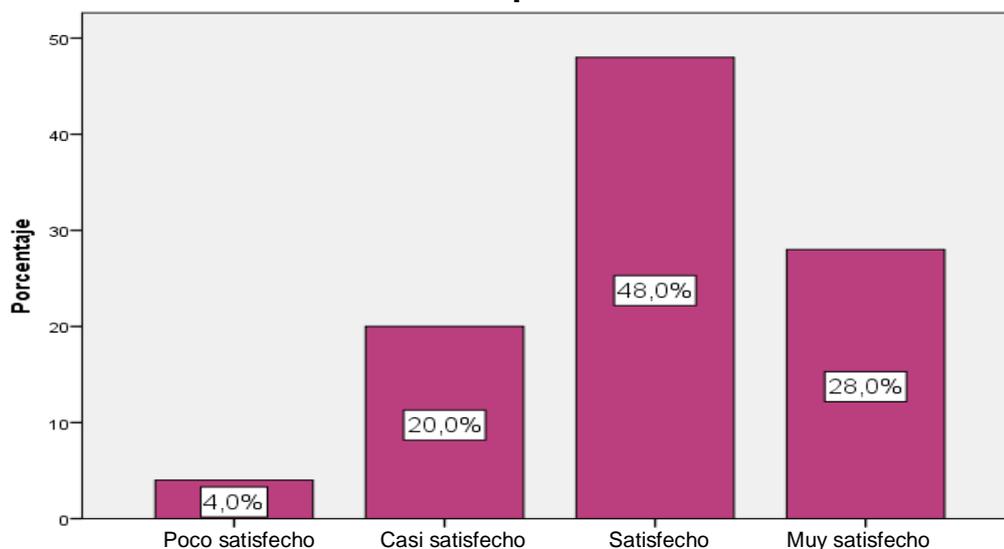
Análisis: El 64% de madres encuestadas manifiestan estar satisfechas, mientras que el 4% se encuentra totalmente insatisfecho, las atenciones que estas madres recibieron no respetó su privacidad debido a la demanda de pacientes que esperan su turno, y por la infraestructura de los consultorios ya que no cuentan con cerrojo y esto conlleva al usuario mismo interrumpir las atenciones por alguna duda que tengan.

TABLA 25
PREGUNTAS QUE DEJA HACER A LA MADRE EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi satisfecho	15	20,0	20,0
	Poco satisfecho	3	4,0	24,0
Válidos	Satisfecho	36	48,0	72,0
	Muy satisfecho	21	28,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 25
PREGUNTAS QUE DEJA HACER A LA MADRE EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta la enfermera deja hacer preguntas a la madre, el 48% manifiestan estar satisfechas, el 28 % muy satisfechas, mientras que el 20 % refieren estar casi satisfechas y un 4 % de madres poco satisfechas.

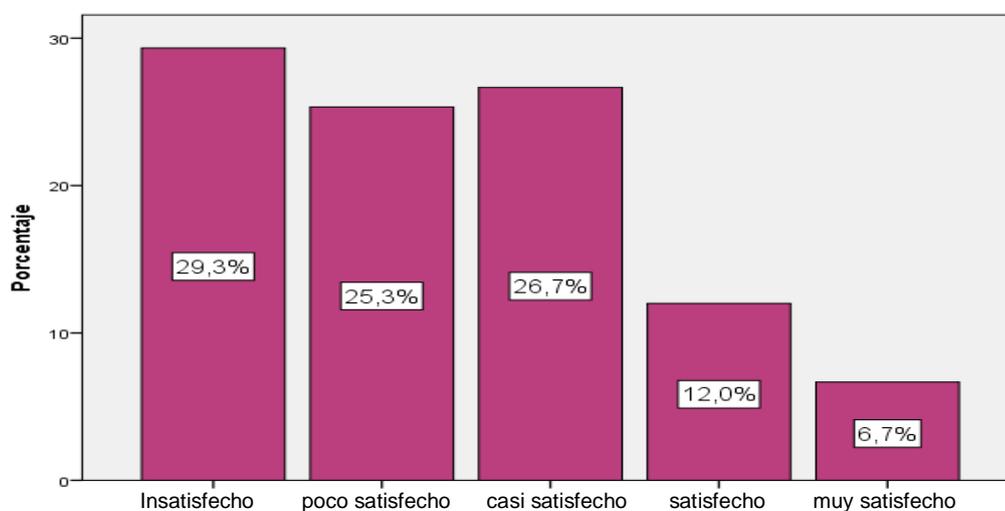
Análisis: El 48% de madres encuestadas manifestaron estar satisfechas, por otro lado el 4% refiere estar poco satisfechas, la demanda de pacientes en consultorio de CRED hace que la enfermera no le dé el tiempo necesario a la madre para responder las preguntas que esta tiene y salir de las dudas, por tanto una madre con muchas preguntas en la cabeza y ninguna resuelta no podrá aplicar tratamiento a su menor hijo en casa la cual conllevara a que este empeore.

TABLA 26
LAVADO DE MANOS EN CRED POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi satisfecho	20	26,7	26,7
	Poco satisfecho	19	25,3	52,0
	Satisfecho	9	12,0	64,0
	Insatisfecho	22	29,3	93,3
	Muy satisfecho	5	6,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 26
LAVADO DE MANOS EN CRED POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

Descripción: En la pregunta se lava las manos antes de la atención a su niño, el 29,3 % de madres manifestaron estar insatisfechas, el 26,7 % a casi satisfechas, el 25,3 % poco satisfechas mientras que el 12 % refieren estar satisfechas y solo un 6,7 % muy satisfechas.

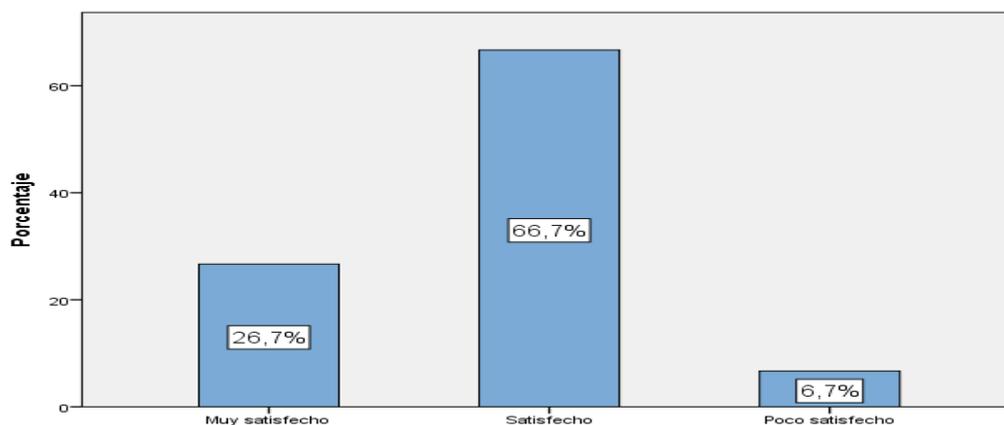
Análisis: El lavado de manos es un hábito importante que evita que las enfermedades afecten la salud de las personas y en especial población vulnerable (niños) si bien sabemos que las manos son los principales causantes de infecciones respiratorias agudas y diarreas; ya que la piel de las manos aloja una variada flora bacteriana que vive de manera transitoria o permanente; el 29,3% de madres encuestadas refieren completa insatisfacción con esta práctica del personal de salud, la enfermera está en contacto directo con el infante al momento de la evaluación física, la piel de los recién nacidos es totalmente delicada por lo que el lavado de manos es indispensable en esta etapa de vida, por tanto decimos que la enfermera no viene cumpliendo con esta prioridad.

TABLA 27
SATISFACION DEL USUARIO EXTERNO CON LA DIMENSION
ENTORNO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO
DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	20	26,7	26,7	26,7
Satisfecho	50	66,7	66,7	100,0
Poco satisfecho	5	6,7	6,7	33,3
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud “Jorge Chávez” el 15 de abril del 2016.

GRÁFICO 27
SATISFACION DEL USUARIO EXTERNO CON LA DIMENSION
ENTORNO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO
DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud “Jorge Chávez” en el mes de abril del 2016.

Descripción: El 66,7% de los usuarios entrevistados manifiestan estar satisfechos, el 26,7% refieren estar muy satisfechos y el 6,7% poco satisfecho.

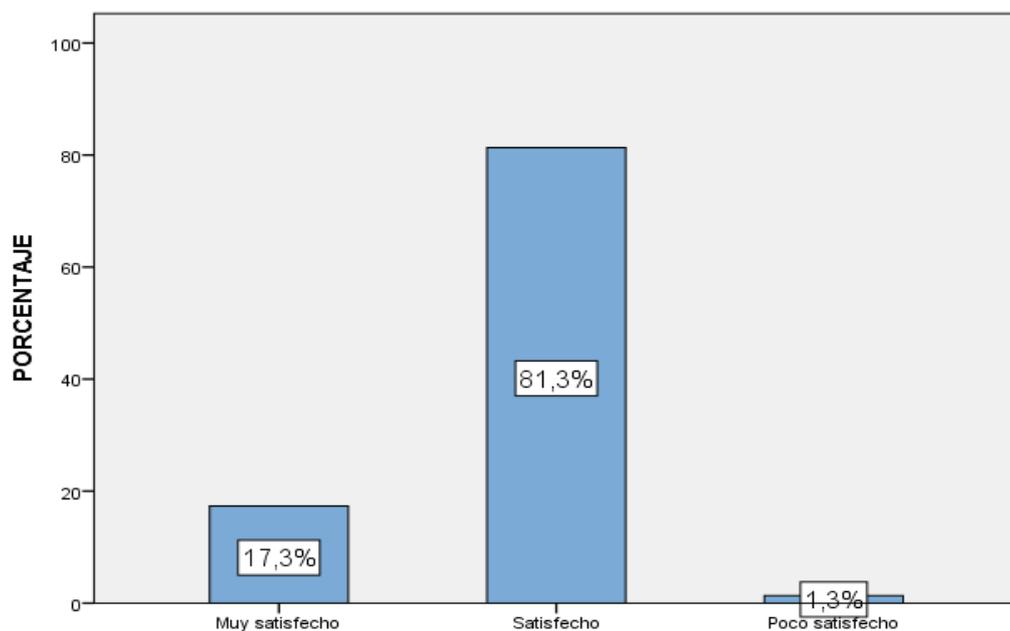
Análisis: Del gráfico se deduce que el 6,7% de madres encuestadas refieren estar poco satisfechas, a consecuencia de que la infraestructura es inadecuada en la espera de su atención, esto conlleva a que las madres se retiren sin ser atendidas.

TABLA 28
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO POR EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO
MALDONADO – 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	13	17,3	17,3	17,3
Válidos Satisfecho	61	81,3	81,3	100,0
Poco satisfecho	1	1,3	1,3	18,7
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Jorge Chávez" en el mes de abril del 2016.

GRÁFICO 28
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO POR EL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ,
PUERTO MALDONADO – 2016.



Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud Jorge Chávez, en el mes de abril del 2016.

Descripción: El 81,3% de los usuarios externos entrevistados refieren estar satisfechos, el 17,3% muy satisfecho, mientras que el 1,3% manifiestan estar poco satisfechos.

Análisis: Del GRÁFICO se muestra que el 1,3 % de madres encuestadas refieren estar poco satisfechas, ya que la enfermera no viene cumpliendo con el trabajo adecuado teniendo como limitantes la demanda de pacientes, la infraestructura inadecuada, falta de personal de salud y carencia de insumos para una buena atención de calidad, estos son factores que impiden llegar a una buena eficiencia laboral.

CONCLUSIONES

- Con respecto a la dimensión técnico científico se concluye que el 70,7 % de madres encuestadas manifestaron estar satisfechas pero no llegando a satisfacer en su totalidad las necesidades de las madres en cuando al conocimiento (orientación, charlas educativas), mientras que el 4% aún se sienten poco satisfechas, debido a que el personal de enfermería no está cumpliendo con el protocolo de atención integral al niño, y dejando de lado el conocimiento del código de ética.
- Se concluye que en la dimensión humana el 73,3% se encuentran satisfechas mientras que el 8 % de madres encuestadas están poco satisfechas con el cuidado que le brinda la enfermera ya que no cubre las expectativas que se debe alcanzar, al personal de enfermería aún le falta llegar a una buena relación humanitaria de amabilidad, respeto, equidad y responsabilidad y así poder llegar a una buena calidad de atención.
- Se concluye que en la dimensión entorno el 66,7% de las madres entrevistadas manifestaron estar satisfechas, y el 6,7% poco satisfecha, a consecuencia de que la infraestructura en la sala de espera de las madres para su atención es inadecuada, esto conlleva a que se retiren, uno por el tiempo que tienen que esperar para su consulta, dos por la incomodidad en la espera, tres por no contar con equipos de ventilación en la sala de espera para las madres, y esto es un aspecto negativo ya que si no se satisface las necesidades se perderá cobertura de vacunación y control del niño sano.

SUGERENCIAS

- Implementar un sistema de capacitación eficiente al profesional de Enfermería sobre la norma técnica de CRED, el código de Ética y Deontología de la enfermera, orientaciones hacia la madre sobre proceso de atención, charlas educativas sobre multimicronutrientes, retinol y antiparasitarios a las madres, y de esta manera poder mejorar las expectativas de los usuarios que acuden al centro de salud.
- Fomentar al personal de enfermería a ofrecer una atención oportuna, ágil y con calidad, y promover la comunicación enfermero – paciente para así de esa manera poder identificar e intervenir en las necesidades del paciente y medir la satisfacción del mismo frente al cuidado brindado.
- Mejorar la infraestructura en la sala de espera de las madres en el servicio de CRED como colocar cerraduras y bancos en la sala de espera, para que puedan cumplir con las expectativas de las madres y de esa manera brindar una buena atención.
- Fomentar y apoyar posteriores estudios de investigación en el tema de calidad del cuidado enfocando también al usuario externo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1). Ministerio de Salud de Perú. *Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud (ENSUSALUD 2014)*. Extraído de: <http://portales.susalud.gob.pe/web/portal/encuestas-de-satisfacción-a-nivel-nacional>. (Último acceso 05 de febrero del 2016).
- (2). Bravo. *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña*. Extraído de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>. (Último acceso 05 de febrero del 2016).
- (3). Hermida. *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca*. Extraído de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>. (Último acceso 05 de febrero del 2016).
- (4). Aguilar. *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la Unidad de Policlínica Central IGSS, Guatemala, 2010*. Extraído de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9210.pdf. (Último acceso 05 de febrero del 2016).
- (5). Lenis y Manrique. *Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados*. Extraído de: <http://www.redalyc.org/pdf/741/74141027009.pdf>. (Último acceso 05 de febrero del 2016).
- (6). Borre. *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla, Colombia-2013*. Extraído de <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf> (Último acceso 05 de febrero del 2016).
- (7). Ríos. *Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Extraído de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/297>.

- (8). García. *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el período febrero-mayo 2013*. Extraído de: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf
- (9). Monchon y Montoya, *Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-ESSALUD Chiclayo, febrero del 2014; 2014*. Extraído de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf (último acceso 05 de febrero del 2016).
- (10). Guevara. *Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de cred de la red de EsSalud "San José" – 2012" lima-2013*. Extraído de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1040>. (último acceso 05 de febrero del 2016).
- (11). López. *Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del hospital santa rosa Lima – Perú. 2014" Lima-2015*. Extraído de: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf. (último acceso 05 de febrero del 2016).
- (12). Leyton. *Informe de encuesta de satisfacción (SERVQUAL) aplicada en los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos*. Extraído de: http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2014_2.pdf (último acceso 05 de febrero del 2016).
- (13). Patricia Benner. *El cuidado y las competencias de enfermería en el área clínica*. Extraído de: <file:///C:/Users/OFICINA/Downloads/151581-668041-1-PB.pdf> (último acceso 05 de febrero del 2016).

- (14). Donabedian. *La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación*. Editorial La Prensa Médica Mexicana. 1984. (último acceso 05 de febrero del 2016).
- (15). *Resolución ministerial. Sistema de gestión de la calidad en salud*: http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf. (último acceso 05 de febrero del 2016).
- (16). Vargas. *Satisfacción de los usuarios*. Extraído de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>. (último acceso 05 de febrero del 2016).

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado - 2016.				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p align="center">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado por el profesional de enfermería en el Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado – 2016?</p> <p align="center">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado por el profesional de enfermería en relación a la dimensión técnico científico?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado por el profesional de enfermería en relación a la dimensión capacidad de respuesta humana?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado por el profesional de enfermería en relación a la dimensión entorno?</p>	<p align="center">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado por el profesional de enfermería en el Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado - 2016.</p> <p align="center">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado por el profesional de enfermería en relación a la dimensión técnico científico.</p> <p>Reconocer el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado por el profesional de enfermería en relación a la dimensión capacidad de respuesta humana.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado por el profesional de enfermería en relación a la dimensión entorno.</p>	<p>No tiene hipótesis, porque es una investigación con diseño descriptivo simple y con una variable.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Satisfacción del usuario externo.</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnico científico • Humana • entorno 	<p>Investigación: Cuantitativa.</p> <p>Tipo de investigación: Básico.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo.</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo simple.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>M → O</p> </div> <p>Población: Usuarios externos atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo por el personal de enfermería en el Centro de Salud de Jorge Chávez.</p> <p>Muestra: La muestra será constituida por 75 usuarios externos atendidos por los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Jorge Chávez, con un margen de error de 5% y nivel confianza de 95%.</p> <p>Muestreo: No probabilístico de carácter intencionado.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS: Técnica: Entrevista Instrumento: cuestionario.</p> <p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS:</p> <p>Estadística descriptiva, cuadros de frecuencia, diagramas, estadígrafos.</p>

ANEXO 02: INSTRUMENTO

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Centro de Salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado - 2016.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO PARA USUARIOS.
INVESTIGADORA : Br. Díaz Díaz Flor Ayleen.

CUESTIONARIO PARA USUARIOS																
SUJETO N°:			Sexo:	<input type="checkbox"/> Hombre												
				<input type="checkbox"/> Mujer												
Servicio:			Edad: (en Años)													
<u>INSTRUCCIONES:</u>																
<p>A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones sobre la SATISFACCIÓN DEL USUARIO, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:</p>																
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">0</th> <th style="width: 15%;">1</th> <th style="width: 15%;">2</th> <th style="width: 15%;">3</th> <th style="width: 15%;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Nunca</td> <td style="text-align: center;">Casi nunca</td> <td style="text-align: center;">A veces</td> <td style="text-align: center;">Casi siempre</td> <td style="text-align: center;">Siempre</td> </tr> </tbody> </table>							0	1	2	3	4	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4												
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre												
DIMENSION	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4										
TECNICO - CIENTIFICO	Explica si hubiese un problema de salud.															
	Realiza el examen físico completo.															
	Muestra seguridad al aplicar el test correspondiente a cada mes															
	Brinda consejería comprensible sobre el crecimiento y desarrollo.															
	Administra las vacunas correctamente.															

	Brinda información comprensible acerca de la vacunación					
	Explica sobre la administración de chispitas y sulfato ferroso.					
	Orienta sobre la administración de retinol (vitamina A).					
	Orienta sobre la administración de antiparasitarios.					
HUMANA	Respeto el orden de llegada para la atención.					
	Brinda buena atención en el servicio.					
	Muestra interés en solucionar su problema de salud de su niño.					
	Brinda el tiempo necesario para responder sus dudas sobre un problema de salud.					
	Le inspira confianza la enfermera.					
	Es amable con usted y su niño.					
	Muestra respeto con usted y su niño.					
	Tiene paciencia con usted y su niño en la atención.					
	La enfermera lo saluda y si dirige a usted por su nombre.					
ENTORNO	Explica los pasos para la atención en consulta.					
	El tiempo que espera para ser atendido supera los 30 minutos.					
	Tiene la historia clínica disponible para la atención.					
	Respeto la privacidad en la atención.					
	La enfermera deja hacer preguntas a la madre.					
	Se lava las manos antes de la atención a su niño.					
TOTAL						

¡¡¡Gracias por su colaboración...!!!

ANEXO 3: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO



"Año de LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"
UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
DIRECCION ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



Puerto Maldonado, 17 de marzo de 2016

CARTA N°002-2016-CEPENF-UNAMAD

Lic. Luisa Dolores Sutta Huamán
Gerente de Micro Red Jorge Chávez- DIRESA Madre de Dios

Presente:

Asunto: Autorización para la aplicación de encuesta, de satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. A fin de saludarle y hacer de su conocimiento que se está desarrollando el proyecto de investigación para optar el título profesional de enfermería, titulado: satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el centro de salud Jorge Chávez, Puerto Maldonado-2016.

En ese sentido solicito su autorización para aplicar el cuestionario de satisfacción al usuario externo, los mismos que serán en el servicio de crecimiento y desarrollo, por la bachiller Flor Díaz Díaz debidamente identificada portando el documento de autorización los que se presentarán ante su despacho, los resultados permitirán medir la calidad de cuidado del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario externo, los que me comprometo hacer llegar a su representada, para conocimiento y fines. Al respecto, adjunto 01 ejemplar del proyecto de tesis.

Sin otro particular, me suscribo de Ud y reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.


Dra. Nelly Román Paredes
Coord. del curso de titulación vía tesis.



ANEXO 4: SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR GRAU"
UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
DIRECCIÓN ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Puerto Maldonado, 18 de marzo de 2016.

CARTA N° 01-2016/CEPENF-UNAMAD.

SEÑOR (A):

Lic. Gladis Rivera Mamani

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en condición de bachiller de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, vengo realizando el trabajo de investigación para optar la licencia de enfermería, cuyo título es:

"SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO -2016".

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle el juicio de experto respecto a la estructura y validez del instrumento que acompaño a la presente. Así mismo adjunto los siguientes.

- Matriz de Consistencia de la investigación.
- Operacionalización de variables.

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.
Atentamente,


Br. Flor Díaz Díaz
DNI: 47694065


18/3/16
13:40 pm

ANEXO 5: FICHA DE VALIDACIÓN



"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR GRAU"
UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
DIRECCIÓN ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO -2016".

Nombre de los instrumentos: - Cuestionario de satisfacción del usuario externo

Investigador: - Br. DIAZ DIAZ, Flor

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Rosario Paredes Barreto

Lugar y fecha: 19/3/2016

V. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

4. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

NO HAY COHERENCIAS

5. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

NO SE HA DETALLADO LOS INDICADORES EN SU LUGAR SE COLOCARON ÍTEMS

6. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

NO.

VI. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

DETALLAR LOS INDICADORES Y DE ELLOS TRABAJAR 2/3 3 ÍTEMS EN EL CUESTIONARIO

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse

Rosario Paredes

Sello y Firma

Lic.: Rosario Paredes Barreto

DNI: 29307688



"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR GRAU"
UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
DIRECCIÓN ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: "SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO -2016".

Nombre de los instrumentos: - Cuestionario de satisfacción del usuario externo

Investigadora: Br. DIAZ DIAZ, Flor

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
FORMA	11. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.		✓			
	12. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			✓		
	13. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			✓		
CONTENIDO	14. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			✓		
	15. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.		✓			
	16. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			✓		
ESTRUCTURA	17. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			✓		
	18. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			✓		
	19. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables		✓			
	20. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.		✓			

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse


 Sello y Firma
 Lic. Roxana Parades Borreta
 DNI: 29307688

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO -2016".

Nombre de los instrumentos: - Cuestionario de satisfacción del usuario externo

Investigador: - Br. DIAZ DIAZ, Flor

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Glady's Florita Riviz Mauri

Lugar y fecha: Puerto Maldonado, 24/03/16

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Redacción adecuada

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Se observa coherencia en el instrumento

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Adecuada estructura

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse


Sello y Firma

Lic.: Glady's Riviz Mauri
DNI: 00442756

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: "SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO -2016".

Nombre de los instrumentos: - Cuestionario de satisfacción del usuario externo

Investigadora: Br. DIAZ DIAZ, Flor

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
FORMA	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				75%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				78%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				73%	
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				76%	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				72%	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				78%	
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				80%	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				76%	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				74%	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				79%	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse


 Sello y Firma
 Lic. Flor Díaz Díaz
 DNI: 00442756



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO -2016".

Nombre de los instrumentos: - Cuestionario de satisfacción del usuario externo

Investigador: - Br. DIAZ DIAZ, Flor

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Lugar y fecha:

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

.....

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

.....

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

.....

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse

Sello y Firma

Lic.: Emperatriz Hamandrau

DNI: 06903267



"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR GRAU"
UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
DIRECCIÓN ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: "SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ, PUERTO MALDONADO -2016".

Nombre de los instrumentos: - Cuestionario de satisfacción del usuario externo

Investigadora: Br. DIAZ DIAZ, Flor

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
FORMA	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse

Flor Díaz Díaz

Sello y Firma

Lic. Emperatriz Huamanchau

DNI: 06503767