



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

“Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de la atención de la enfermera en el puesto de salud Sagrada Familia, Red San Juan de Lurigancho, 2012”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud
Pública

AUTOR

Rosmery Mirian QUINCHO BERROCAL

ASESOR

Lic. Juana Elena DURAND BARRETO

Lima, Perú

2013

RESUMEN

Autor: ROSMERY MIRIAN QUINCHO BERROCAL.

Asesor: LIC. JUANA DURAND BARRETO

El estudio “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de la atención de la enfermera en el puesto de salud Sagrada Familia- Red San Juan De Lurigancho-2012”; tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de la Enfermera en el P.S Sagrada Familia, 2012. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 55. La técnica fue la encuesta y el instrumento la escala de Likert modificada aplicada previo consentimiento informado. Resultados. Del 100% (55), 64%(35) tienen satisfacción media, 20% (11) alta y 16%(9) baja En la dimensión humana 42%(23) expresan satisfacción media, 36%(20) baja y 22%(12) alta; En la dimensión oportuna 85% (47) tienen satisfacción media, 9%(5) baja y 5%(3) alta; En la dimensión continua, 78%(43) expresan satisfacción media,15%(8) alta y 7%(4) baja, mientras que en la dimensión segura el 75%(41) tienen satisfacción media, 15%(8) alta y 11%(6) baja. Conclusiones. La satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de la enfermera en su mayoría es de media a baja, referido a que la enfermera no le permite expresar sus motivos de consulta, no orientó cómo debería ingresar al consultorio, el tiempo de espera para ser atendido fue medianamente largo, que no fueron orientados sobre la actividad que realizará en casa y que el horario de atención no les parece conveniente; y un porcentaje mínimo significativo expresan satisfacción alta referido a que la enfermera le atendió con amabilidad, respeto y paciencia, explicó sobre las actividades que debe realizar en casa, orientó a la familia para acudir a sus citas, motivó y educó a que participe activamente en los procesos indicados.

Palabras claves: Calidad de atención, Atención Primaria en Salud, Dimensión.

SUMMARY

Author: ROSMERY MIRIAN QUINCHO BERROCAL.

Advisor: LIC. JUANA E. DURAND BARRETO.

The study "level of user satisfaction on the quality of the attention of the nurse in the health Holy post family - network San Juan De Lurigancho-2012"; It aimed to determine the level of user satisfaction on the quality of care of the nurse in the Sagrada Familia P.S, 2012. Material and Method. The study was of application level, quantitative, descriptive cross-sectional method. The population was confirmed by 55. The technique was the survey and applied the modified Likert scale instrument prior informed consent. Results. 100% (55), 64% (35) Have satisfaction average, 20% (11) high and 16% (9) low in the human dimension 42% (23) expressed satisfaction average, 36% lower (20) and 22% (12) high; In the dimension timely 85% (47) have satisfaction average, 9% (5) low and 5% (3) high; In the continuous dimension, 78% (43) expressed satisfaction average, 15% (8) high and 7% (4) low, while in the safe dimension, 75% (41) have satisfaction average, 15% (8) high and 11% (6) low. Conclusions. The user satisfaction on the quality of the nursing care is mostly medium to low, referred to that nurse not allowed to express their reasons of consultation, not oriented how should enter office, time waiting to be treated was moderately long, which were not oriented on the activity that take place at home and opening hours do not seem convenient; and a significant minimum percentage expressed high satisfaction referred to nurse treated him with kindness, respect and patience, explained about the activities that he must be at home, oriented to the family to keep their appointments, motivated and educated to participate actively in the processes indicated.

KEY WORDS: QUALITY OF CARE, PRIMARY HEALTH CARE IN HEALTH, DIMENSION