

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

SECCION DE POSTGRADO DE LA POSTGRADO



**Las habilidades sociales del personal de Enfermería y  
grado de satisfacción de los usuarios en la consulta  
externa del Policlínico PNP Santa Rosa Cusco 2018**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro En Ciencias De La Salud Con  
Mención En Gestión De Los Servicios De Salud

**Autor**

Suarez Catunta, Yanet

Chimbote – Perú  
2018

## ABSTRACT

Las demandas sociales y de salud, requieren de organizaciones capaces de satisfacer a los usuarios, ya que son los adultos y adultos mayores los que van en aumento. Dentro de la organización asistencial el profesional de enfermería, se distingue por su alto nivel de compromiso con las necesidades de salud y la satisfacción de la población. . El estudio aplica un diseño transversal, explicativo, con participación voluntaria de los pacientes y el total de las enfermeras que labora en la atención primaria. Para evaluar la satisfacción se ha aplicado un cuestionario a los pacientes inmediatamente después de la consulta. La evaluación de las habilidades sociales de las enfermeras se aplico otro cuestionario. Los resultados obtenidos demostraron que las Habilidades Sociales del Profesional en Enfermería y el Grado de Satisfacción del Usuarios Adulto , Adulto Mayor Atendidos en la Consulta Externa del del Policlínico PNP Santa Rosa Cusco tienen una relación directa entre si. .Esto demostrado en el análisis estadístico, con índices alarmantes de insatisfacción del usuario, esta falla en el buen relacionamiento paciente enfermera esta fragilizado o este profesional no esta transmitiendo de forma adecuada sus conocimientos o aplicando sus habilidades sociales. Esta problemática sanitaria social requiere de acciones inmediatas para restaurar esta deficiencia .La prueba estadística aplicada es la comparación de promedios y la prueba del chi-cuadrado para establecer el grado de confianza.