

2009

# Nivel de calidad de la atención en la organización y funcionamiento del consultorio de vacunación del centro de salud N°1 en el ámbito de la atención primaria de la salud municipal, de la ciudad de Mar del Plata

Soria, Silvia Lilian

Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Ciencias de la Salud y Trabajo Social

---

<http://kimelu.mdp.edu.ar/xmlui/handle/123456789/1068>

*Downloaded from DSpace Repository, DSpace Institution's institutional repository*

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y SERVICIO SOCIAL**  
**DEPARTAMENTO PEDAGÓGICO DE ENFERMERÍA**  
**LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**

**“NIVEL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN Y  
FUNCIONAMIENTO DEL CONSULTORIO DE VACUNACIÓN DEL CENTRO  
DE SALUD N° 1 EN EL AMBITO DE LA ATENCIÓN PRIMARIA DE LA  
SALUD MUNICIPAL, DE LA CIUDAD DE MAR DEL PLATA”**

**TESIS DE LA LICENCIATURA**

**Silvia Lilian Soria**

**Enfermera Universitaria**

**Docentes: Licenciada en Enfermería Laura Celaya**

**Licenciada en Biología Mónica Barg**

**Diciembre de 2009**

| <b>INDICE</b>                                                                     | <b>Páginas</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>RESUMEN.....</b>                                                               | <b>4</b>       |
| <b>PRIMERA PARTE:</b>                                                             |                |
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b>                                                            |                |
| 1.1 Introducción al Problema.....                                                 | 5              |
| 1.2 Formulación del Problema.....                                                 | 7              |
| 1.3 Objetivos.....                                                                | 8              |
| <b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>                                                      | <b>9</b>       |
| <b>SEGUNDA PARTE:</b>                                                             |                |
| <b>3. DISEÑO METODOLÓGICO</b>                                                     |                |
| 3.1 Organización y Funcionamiento del Puesto de Vacunación.....                   | 17             |
| 3.2 Proceso de Atención de Enfermería brindada.....                               | 21             |
| 3.3 Satisfacción de los Usuarios.....                                             | 38             |
| 3.4 Satisfacción Laboral de Enfermería.....                                       | 43             |
| <b>TERCERA PARTE:</b>                                                             |                |
| <b>4. RESULTADOS</b>                                                              |                |
| 4.1 Análisis de la Organización y Funcionamiento del<br>Puesto de Vacunación..... | 48             |
| 4.2 Análisis del Proceso de Atención de Enfermería Brindada.....                  | 51             |
| 4.3 Análisis del Grado de Satisfacción de los Usuarios .....                      | 55             |
| 4.4 Análisis de la Satisfacción Laboral de Enfermería.....                        | 65             |

| <b>INDICE</b>                                                                                       | <b>Páginas</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>CUARTA PARTE:</b>                                                                                |                |
| <b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>                                                            |                |
| 5.1 Conclusiones.....                                                                               | 84             |
| 5.2 Recomendaciones.....                                                                            | 87             |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                                                              | <b>89</b>      |
| <b>BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA.....</b>                                                             | <b>91</b>      |
| <b>ANEXO A</b> Guía de Evaluación de la Organización y Funcionamiento<br>del Puesto Vacunación..... | 93             |
| <b>ANEXO B</b> Guía de Evaluación del Proceso de Atención de Enfermería.....                        | 95             |
| <b>ANEXO C</b> Cuestionario de Evaluación del Grado de Satisfacción del<br>Usuario.....             | 96             |
| <b>ANEXO D</b> Cuestionario de Evaluación del Grado de Satisfacción laboral<br>de Enfermería.....   | 97             |

## RESUMEN:

Este estudio, descriptivo transversal, se realizó para conocer el Nivel de Calidad de la Atención en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1 en el ámbito de la Atención Primaria de la Salud de la Ciudad de Mar del Plata, Partido de General Pueyrredón, durante el mes de mayo del año 2009.

**Se estudió desde cuatro perspectivas:** 1- Estructura, 2- Proceso de Atención, 3- Satisfacción del Usuario y 4- Satisfacción Laboral de Enfermería, a partir de las cuales permitió extraer conclusiones acerca de la Calidad de la Atención en el Consultorio de Vacunación. Se interrelacionaron los cuatro enfoques, para obtener una evaluación multidimensional ayudando a identificar los distintos niveles de calidad de acuerdo a las variables estudiadas, y las posibles causas que impidieron alcanzar los niveles óptimos según las normas confrontadas y de acuerdo a los resultados, generar las acciones correctoras más apropiadas.

Se tomaron como guías en la estructura y el proceso de atención las presentadas en el Modelo de Evaluación de la Atención Primaria, confeccionado, aprobado y validado por la Universidad Nacional de Tucumán. Se realizaron modificaciones adaptándolas a nuestra realidad y al servicio que se evaluó, aplicando en las guías las variables que el Programa Ampliado de Inmunizaciones considera indispensables para realizar la evaluación del servicio de vacunación.

La satisfacción del usuario (n=870) y la satisfacción laboral del personal de enfermería (N=5), se ponderó por medio de un cuestionario con preguntas cerradas de opción múltiple, auto administrado, tipo Likert.

**Los resultados mostraron que “el nivel de calidad de la Atención en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1 no alcanzó el nivel de Calidad mas óptimo”, identificando a “La Satisfacción del Usuario, como el marcador mas satisfactorio, le siguen “La Satisfacción del Personal y, en niveles mas alejados, “La Estructura” y “El Proceso de Atención”**

**PALABRAS CLAVES:** APS, Calidad de la Atención, Enfermería, Vacunas.

## PRIMERA PARTE:

### 1: INTRODUCCIÓN:

#### 1.1 INTRODUCCION AL PROBLEMA:

Este trabajo de investigación centra su atención en la población que concurre al vacunatorio del Centro de Salud N° 1 de la Ciudad de Mar del Plata, durante el mes de mayo de 2009, con el objeto de evaluar **la calidad en la organización y funcionamiento de dicho consultorio**.

Concurrieron a este Centro de Salud en el mes de mayo del año 2009, 13.980 usuarios. El 37 % de ellos fue atendido en el consultorio vacunación <sup>1</sup>

El Centro de Salud N° 1 es una Dependencia de la Secretaria de Salud de la Municipalidad del Partido de General Pueyrredón (MGP), el Intendente es el Contador Gustavo Pulti. Forma parte del Sistema de Atención Primaria de la Salud Municipal, compuesto por **cuatro Centros** (N° 1; N°2; IREMI; y Semda), **cinco Sub-Centros** (Batan, Libertad, Martillo, Jorge Newbery y Belgrano) **19 Unidades Sanitarias** ( 9 de Julio, Centenario, Chapadmalal, Colonia Barragán, El Boquerón, Estación Camet, Faro Norte, Florentino Ameghino, Las Americas, Las Heras, Parque Hermoso, Santa Rita, Alto Camet, Coello de Meyrelles, La Peregrina, Playas del Sur, Apand, 2 de Abril y Aeroparque) y **11 Postas Sanitarias** de reciente creación, siendo estas el primer contacto de la comunidad con el Sistema de Salud Municipal. La Secretaría de Salud está integrada políticamente por una Secretaria, una Sub-secretaria y una Dirección general..

El Centro de Salud N° 1 comparte con el Centro de Salud IREMI el área programática que tiene una población total de 157.218 habitantes (según censo Nacional 2001), conformando sus límites por las siguientes calles:

- Desde Avenida Peralta Ramos, por Avenida Juan B. Justo hasta Alem; por Alem hasta avenida Paso y por esta hasta Tucumán. Tucumán hasta Juan B. Justo y por esta hasta Neuquén, Neuquén hasta Avenida Libertad y por esta hasta San Juan San Juan hasta Río Negro y por esta, nuevamente hasta avenida Patricio Peralta Ramos.

Esta población se caracteriza por tener un nivel socioeconómico mediano, predominantemente asalariada, el 42,80 %. Existe también un alto porcentaje, el 36,50%, de trabajadores sin aportes previsionales ni de obras sociales, estos corresponden al gremio gastronómico y a vendedores ambulantes.

El nivel educativo es del 83,81 % y va desde primario completo a universitario completo. <sup>2</sup>

Se ha observado que la habilidad de comunicación y la atención de los usuarios del consultorio de vacunación están directamente relacionadas con el nivel socioeconómico y educativo, variables que tienen un peso determinante en la satisfacción de los mismos sobre la

---

<sup>1</sup> Fuente: Secretaría de Salud – Area Epidemiología – Informe de Consultas efectuadas Centro de Salud N° 1 – 1° Semestre del 2009 - Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón –

calidad de atención recibida. Los usuarios del consultorio de vacunación observan otros aspectos de la atención, como son los psicosociales, la atención personalizada y la accesibilidad al mismo.

El Centro de Salud N° 1 cuenta, en enfermería, con el siguiente recurso humano: dos Licenciadas en Enfermería, cinco Enfermeras y cinco Auxiliares de Enfermería;

Se observa, de acuerdo al total de prestaciones realizadas, que es este grupo el que tiene la mayor carga de trabajo. De las 13.980 prestaciones que se realizaron durante el mes de mayo del año 2009, 3756 pertenecen a dosis aplicadas de vacunas, a 2897 usuarios, por el personal que trabaja de lunes a viernes y 1072 dosis aplicadas en las guardias, a 650 usuarios, que se realizan los sábados y domingos. La tarea semanal del consultorio de vacunación es realizada por una licenciada, tres enfermeras y un auxiliar. Debido a las distintas licencias (vacaciones, enfermedad, presentismo, etc.) son pocos los días al mes que el servicio se encuentra totalmente cubierto.

El personal de enfermería está a cargo de una Licenciada con funciones de supervisora, quien a su vez es la responsable de la Central de Vacunas. Colaboran con ella un enfermero y una auxiliar en enfermería, los cuales realizan tareas de administración, control de stock y preparación de los pedidos para cubrir las necesidades del resto de las Unidades Sanitarias, recientemente se incorporo al plantel una auxiliar de enfermería cumpliendo tareas de vacunación en terreno.

Debido a la cantidad de usuarios que concurren al servicio de vacunación, el personal se siente agobiado por la carga laboral, derivando esta situación en un trabajo automatizado y corriendo el riesgo de realizar prestaciones de baja calidad.

El objetivo de esta investigación es **evaluar los distintos niveles de la calidad en la organización y funcionamiento del consultorio de vacunación**, tomando como indicadores la estructura, el proceso, el resultado (satisfacción del usuario) y, se incluye, la satisfacción del personal de enfermería, por ser estos profesionales, los responsables del servicio mencionado y considerarse, tomando los conceptos vertidos por la Dra. Elsa Moreno, al "factor humano como el verdadero componente estratégico de los servicios dependiendo de él en gran medida el éxito o fracaso de los mismos."

El énfasis se pone en la evaluación de procesos y resultados debido a que el enfoque estructural es el que menos información suministra respecto a la real calidad de los servicios. Sin embargo, se combinan los cuatro enfoques para obtener una evaluación multidimensional ayudando a identificar los distintos niveles de calidad de acuerdo a las variables estudiadas,

La evaluación es obligación no sólo de los responsables de las instituciones realizarla sino también de todos aquellos profesionales que están involucrados en el proceso y les interesa conocer el impacto que producen sus prestaciones diarias, para poder, si es necesario realizar modificaciones sustentables en el tiempo que lleven a mejorar el servicio y en consecuencia lograr la plena satisfacción del usuario.

---

<sup>2</sup> Fuente: INDEC Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001.

## **2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de calidad de la atención en la organización y funcionamiento del Servicio de vacunación del Centro de salud N° 1 de la Ciudad de Mar del Plata, en el mes de mayo de 2009?

### **3. OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

- Evaluar el nivel de calidad de la atención de enfermería en cuanto a la organización y funcionamiento del servicio de vacunación del Centro de Salud N° 1 en el ámbito de la APS de la Municipalidad del Partido de General Pueyrredón, durante el mes de mayo del año 2009.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Evaluar la calidad del servicio de vacunación a través de:
  - ✓ Organización y Funcionamiento del puesto de vacunación.
  - ✓ Proceso de atención de enfermería brindada.
  - ✓ Satisfacción del usuario.
  - ✓ Satisfacción laboral de enfermería.

#### 4. MARCO TEÓRICO:

La Atención Primaria de la Salud (APS) forma parte integrante tanto del Sistema Nacional de Salud, como del desarrollo social y económico global de la comunidad. Representa el primer nivel de contacto de los individuos, la familia y la comunidad con el Sistema Nacional de Salud y constituye el primer elemento de un proceso permanente de asistencia sanitaria.

Dentro de este contexto, el **profesional de Enfermería** juega un papel fundamental en el desarrollo de la APS en todas sus facetas, incluyendo las de decisión y planificación.

Dentro de este amplio campo del accionar enfermero se encuentra las actividades de promoción, prevención y educación sanitaria realizadas en las consultas y en el seno de la propia comunidad. Así, la vacunación se ha convertido en un acto primordial para favorecer la salud colectiva potenciando la individual y orientada a la erradicación definitiva de enfermedades. Para cumplir estas metas es necesario coberturas vacunales del 95 % o más, perpetuadas en el tiempo y que cubra a toda la población cumpliendo con las Normas Nacionales de Vacunación y de bioseguridad para que las prestaciones sean de calidad.

Desde el descubrimiento de las vacunas y su utilización masiva en salud pública, ha sido y sigue siendo una preocupación permanente por parte de las autoridades sanitarias el disponer de datos estimativos confiables sobre la proporción de individuos vacunados, identificando los grupos o sectores poblacionales más vulnerables a enfermedades prevenibles por vacunas.<sup>3</sup>

La calidad de las prestaciones que se brindan en APS está fuertemente ligada a la aplicación de la ciencia, la tecnología y a la relación interpersonal entre el profesional y el usuario. Además está influenciada por las características del entorno o infraestructura donde se realizan las acciones de salud. Para evaluar la calidad, siempre deben estar presentes los aspectos de estructura, proceso, resultado y la eficacia y eficiencia de la atención.

El diccionario de la Real Academia Española define el término **calidad** como el conjunto de cualidades de una persona o cosa.

El enfoque hacia la calidad aparece en la segunda mitad del siglo xx con la génesis del desarrollo económico y social de los países occidentales. Su origen se sitúa en el sector industrial con los movimientos empresariales que suceden a la teoría científica de la gestión de Taylor. Con la teoría de las relaciones humanas, cimentada en los trabajos de Mayo y Lewin, se justifica una participación mayor de los trabajadores en el diseño y la mejora de los procesos de producción, a la vez que se justifica la revisión y permanente evaluación de las actividades.

En el ámbito sanitario, factores como la naturaleza limitada de los recursos económicos, las mayores posibilidades tecnológicas, la especialización de los profesionales y el progresivo desplazamiento del enfermo hacia el eje del sistema configuran la creciente importancia de la calidad en este sector de la sociedad del bienestar.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Balparda, L. – Medición de cobertura de vacunación: una problemática de la salud pública

<sup>4</sup> Asenjo, MA; Bohigas, LL; Trilla, A. Prat, A. – Gestión diaria del hospital – Capítulo 18 Calidad Asistencial. Editorial Masson- Año 1998

En el **campo de la Salud Pública el término calidad** implica que los servicios generen el máximo mejoramiento posible de los niveles de salud, satisfaciendo las expectativas de los usuarios por una atención buena, oportuna, continua, cortes y respetuosa. Además la calidad está en relación con los recursos, no por la cantidad ya que se pueden aumentar los mismos desmesuradamente sin obtener los resultados deseados, sino por la utilización de los disponibles y por la capacitación que reciben quienes lo brindan.

“Como se puede comprobar el término calidad, es definido en función de valores sociales, imperantes en cada momento y en cada contexto y está condicionado por quien lo defina, ya sea el usuario, el profesional o el gestor. Al ser un término subjetivo, su definición va a depender en cierta medida de cada uno. La satisfacción del usuario se ve a menudo como un componente importante de la calidad de la atención. Los atributos de calidad según los **pacientes/usuarios** hacen referencia principalmente a la competencia profesional, la tecnología, las relaciones personales con los profesionales y el entorno y grado de comodidad. Los **profesionales** reconocen como principal atributo de la calidad la disponibilidad y aplicación de los conocimientos científicos y técnicos del momento. Desde la perspectiva de los **administradores/gestores** los atributos de calidad se refieren, a la consecución de los objetivos, el coste y, por lo tanto, la eficiencia de los servicios. Desarrollar una definición que satisfaga a todos resulta casi imposible. Por lo tanto cada uno debe definir que significa para él calidad; calidad para quién, definida por quién, calidad para qué y que aspecto de la calidad. La forma más práctica de proceder es la de división del concepto de calidad en sus componentes.”<sup>5</sup>

**La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Asociación Americana de Salud Pública** elaboraron una lista de componentes de la calidad que posteriormente fue integrada y sistematizada por Vuori de la siguiente forma:<sup>6</sup>

1. **Calidad científico-técnica o competencia profesional:** está relacionada con la capacidad de los profesionales en la utilización de los conocimientos y tecnologías disponibles actualmente, para atender la salud de la población. Con mucha frecuencia los programas de mejora de la calidad se centran en este componente.
2. **Efectividad:** se refiere al impacto de un determinado procedimiento o práctica asistencial, en términos de mejoras del nivel de salud. Se estudia mediante la relación entre el resultado, que en un momento dado, proporciona dicho procedimiento o servicio y el que produciría, potencialmente, en condiciones óptimas.
3. **Eficiencia:** alcanzar el máximo beneficio posible de un servicio o programa y al menor coste. La necesidad de la eficiencia en todas las actividades surge del hecho que nunca habrá suficientes recursos para satisfacer completamente todas las necesidades humanas. La utilización de recursos en una determinada actividad implica

---

<sup>5</sup> Vuori, H.V. El Control de Calidad en los Servicios Sanitarios. Masson S.A. y S.G. Editores S.A. – Barcelona 1988

<sup>6</sup> Vuori, H.V. Op cit. pag.38

inevitablemente una decisión y un sacrificio, ya que se pierde la oportunidad de usar estos mismos recursos en otras actividades (coste de oportunidad). La adopción de este criterio, la eficiencia, implica que las elecciones en atención sanitaria deben ser realizadas de forma que se consiga el máximo beneficio de los recursos a disposición de la comunidad.

**4. Adecuación:** Nivel de adaptación de los servicios de salud a las necesidades de la población.

**5. Accesibilidad:** posibilidad de que el individuo, familia y comunidad obtengan los servicios que necesitan, en el momento y lugar que los necesite, en suficiente calidad y a un coste razonable. Incluyendo la accesibilidad geográfica, económica, cultural y funcional.

**6. Rapidez:** relacionada con la accesibilidad, está condicionada por las propias expectativas de los usuarios: los productos deben producirse, los servicios prestarse y los profesionales han de estar disponibles justo en el momento en que se necesiten.

**7. Continuidad de la atención:** Incluye la integración y coordinación de los servicios de salud de manera que se realice un seguimiento ininterrumpido por parte de los profesionales adecuados a las necesidades sanitarias del individuo y/o población. La continuidad implica una coordinación intraequipo y entre los diferentes niveles asistenciales.

**8. Atención integral:** se trata de cubrir todas las necesidades del individuo y/o población atendida. En ella se incluyen la prestación de cuidados, tanto en el plano biológico como psicológico y social, llevada a cabo mediante acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, haciendo especial énfasis en la educación para la salud como medio para alcanzarla.

**9. Satisfacción del usuario y del profesional:** satisfacción del usuario con los servicios recibidos, con los profesionales y con los resultados de la asistencia. La satisfacción de los profesionales se refiere a las condiciones de trabajo y a los resultados alcanzados.

El término calidad, se trata resumiendo, de un término multidimensional. Por lo tanto muchos conceptos diferentes han de ser incluidos de forma que la definición cubra todos los aspectos importantes.<sup>7</sup>

En algunos casos pueden coincidir los intereses de los profesionales y de los administradores; en otros, pueden estos intereses estar en conflicto o bien los requerimientos variar según el servicio o la institución de que se trate (público, privado o de seguridad social). El punto de vista de los usuarios se ha descuidado por mucho tiempo, pero actualmente viene adquiriendo un interés creciente, ya que existe una mayor concientización sobre la importancia de este punto de vista entre los demás actores y una

---

<sup>7</sup> Moreno, E y Col. Calidad de la Atención de Salud. Aspectos conceptuales. Cátedra de Salud Pública – Facultad de Medicina – UNT 1996 (actualizado 2001)

presión cada vez mayor de los usuarios por hacer oír sus intereses. Lo importante es que los pacientes tienen sus propios puntos de vista de lo que es una buena práctica médica, a pesar de que puede variar según sus estilos de vida, edades, condiciones socioeconómicas, educación, tipo de institución en que son tratados y tipo de servicio que reciben.<sup>8</sup>

La evaluación de la calidad de la atención de los servicios que se brindan en el primer nivel debe ser preocupación permanente tanto del personal de conducción y administración del sistema de salud como del que se desempeña en ese nivel y de la comunidad, ya que la capacidad resolutoria y el adecuado desempeño del mismo, condiciona fuertemente la equidad de todo el sistema. Es sabido que un buen desempeño de los Centros de Salud puede disminuir significativamente la afluencia hacia el hospital, tanto en la consulta ambulatoria como en la internación, lo que tendrá una repercusión significativa en la organización del sistema y en los costos. Resulta evidente la necesidad de asegurar la calidad de la atención brindada por estos establecimientos. En este contexto se entiende la calidad como “la capacidad de los servicios de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas de la gente”<sup>9</sup>

Donabedian distinguió tres categorías de clasificación para la información a partir de la cual es posible extraer conclusiones acerca de la calidad de asistencia:

➤ **Estructura**: características de los centros en los que se produce la asistencia.

Incluye las características de los recursos materiales, los recursos humanos y la estructura organizativa. Por ejemplo: titulación de los profesionales y sistemas de seguridad contra incendios.

➤ **Proceso**: lo que se hace al dar y recibir la asistencia. Comprende las actividades del paciente y la del profesional.

➤ **Resultado**: Por ejemplo satisfacción del usuario.

Una buena estructura facilitará un buen proceso y un buen proceso facilitará un buen resultado.

Según Bouchet, (asesor principal del Proyecto de Garantía de Calidad en Atención Primaria (PGC) University Research Co; LLC EEUU/Center for human Services), la evaluación de la calidad de la atención involucra la recopilación de información sobre distintos aspectos de los servicios (Ver cuadro). Esta guía se concentra fundamentalmente en la primera dimensión: el desempeño de los proveedores de la atención de la salud como factor determinante clave de la calidad y en su competencia técnica y la eficacia de la atención que prestan.

---

<sup>8</sup> Moreno, E y Col. Op cit pag. 15

<sup>9</sup> Moreno, E y Col. Op cit pag. 9

**DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

| <b>DIMENSIONES</b>                                    | <b>DEFINICIONES</b>                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Desempeño Técnico</b>                              | <b>El grado en que las tareas de los trabajadores de salud y los establecimientos tienen la expectativa de calidad técnica (cumplimiento de las normas)</b>                    |
| <b>Eficacia de la atención</b>                        | <b>El grado de consecución de los resultados deseados</b>                                                                                                                      |
| <b>Eficiencia de la atención</b>                      | <b>La relación que hay entre los resultados de los procesos de servicio y los costos correspondientes</b>                                                                      |
| <b>Seguridad de la atención</b>                       | <b>El grado de minimización de los riesgos de lesión, infección y otros efectos secundarios negativos.</b>                                                                     |
| <b>Acceso a los servicios de atención de la salud</b> | <b>El grado en que los servicios de atención de la salud no están restringidos por barreras geográficas, económicas, sociales, culturales, institucionales o lingüísticas.</b> |
| <b>Relaciones interpersonales</b>                     | <b>Confianza, respeto, confidencialidad, amabilidad, receptividad, empatía, atención eficaz y comunicación entre los proveedores y los clientes.</b>                           |
| <b>Infraestructura física y comodidad</b>             | <b>Aspecto físico del establecimiento, limpieza, comodidad, privacidad y otros aspectos que son importantes para los clientes</b>                                              |

Bouchet asegura que la calidad de la atención es un tema prioritario en todo el mundo. Todos los países tratan de mejorar la eficacia y la eficiencia de la atención que prestan sus sistemas sanitarios. Como consecuencia, cada vez se usan más las guías clínicas basadas en las pruebas. Estas guías sirven para documentar el cumplimiento normativo. La existencia de normas explícitas, ya sea para los insumos, procesos o resultados, facilita la evaluación de la calidad de la atención. Las normas proporcionan un punto de referencia para evaluar el desempeño del proveedor o el funcionamiento del sistema. Al identificar el nivel actual de la calidad y el nivel previsto, se puede medir el cumplimiento con facilidad.

La Enfermería, como ciencia, basa su actividad y conocimiento en distintas teorías. Estas, proporcionan los conocimientos necesarios para perfeccionar la práctica diaria mediante la descripción, explicación, predicción y control de los fenómenos. Proporciona además autonomía a través del punto de referencia que supone tanto para el ejercicio profesional como para la formación y las labores de investigación de la profesión. El estudio de las teorías favorece el desarrollo de la capacidad analítica, estimula el razonamiento, clarifica los valores y los supuestos y determina los propósitos del ejercicio profesional, educación e investigación de la enfermería. No resulta fácil, debido posiblemente a que las teóricas de enfermería no han incursionado en el terreno de la APS, encontrar una específica que pueda ser aplicada a esta tesis. El Modelo de Prevención de la Salud de Nola Pender puede servir de base debido a que algunos de los factores que toma para su teoría pueden ser aplicados en APS y en la evaluación de la calidad de atención en el servicio de vacunación.

El modelo de prevención de la salud además de explicar la conducta preventiva de la enfermedad abarca también las conductas que favorecen la salud. Nola Pender sentó las bases para el estudio de cómo los individuos toman decisiones sobre su propia salud. Sugiere que un estado de salud óptimo hace innecesaria la prevención de la enfermedad. Su modelo de prevención de la salud identifica factores cognitivos-perceptivos y factores modificantes que influyen en la participación en actividades de promoción de la salud. Son factores cognitivos-perceptivos la importancia de la salud, la percepción del control de la salud y de la propia eficacia, la definición de salud, el estado de salud percibido, los beneficios de las actividades de promoción de la salud y las barreras al desarrollo de dichas actividades. Los factores modificantes son las características demográficas, las características biológicas, las influencias interpersonales, los factores de situación y los factores conductuales. La interacción de los factores cognitivos-perceptivos y de los factores modificantes influye en la probabilidad de dedicación a actividades de promoción de la salud.<sup>10</sup>

“En 1977 la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) propuso a todos los países miembros de la región crear el Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI), incluyendo la vacuna antisarampionosa junto a BCG, Sabin y Triple (DPT), dentro de un esquema básico de vacunación”<sup>11</sup>. Siendo seis las enfermedades objeto del programa: Sarampión, Tos Ferina, Poliomiélitis, Tuberculosis, Tétanos y Difteria.

La Resolución OMS 30.53 de 1977, define tres objetivos:

- Reducir la morbilidad y la mortalidad en todos los niños del mundo causadas por Poliomiélitis, Sarampión, Tos ferina, Tétanos Neonatal, Difteria y Tuberculosis, a través de la aplicación de las diferentes vacunas (otras enfermedades pueden ser incluidas cuando sea aplicable);

---

<sup>10</sup> Pender, Nola – Modelos y Teorías de Enfermería – Marriner-Tomey – Editorial Mosby/Doyma 3º Edición – Cap.33 – España 1997

<sup>11</sup> OPS/OMS La erradicación del Sarampión. Guía Práctica Cuaderno técnico N° 41 Washington DC 1999 citpor Balparda, Laura, Medición de Cobertura de Vacunación-Rev.Inv en Salud Vol 7 Rosario 03/2008

- Promover en los países la autosuficiencia en la oferta de servicios para inmunización, en el contexto de los servicios integrales de salud;
- Promover la autosuficiencia regional en los temas de producción y control de calidad de las vacunas.

En el período 1986-1990 se buscó, a través de la implementación de la vacunación y de la vigilancia epidemiológica, disminuir la incidencia de las enfermedades inmunoprevenibles y también conocer su comportamiento. Dentro de este objetivo está la erradicación, en la Región de las Américas, de la transmisión del poliovirus salvaje. Demás está aclarar que este objetivo, aún no se ha cumplido. El mayor compromiso, hasta el momento, es que cada país y cada agencia internacional sigan destinando recursos para las actividades del PAI. Es importante además, el mantenimiento y el incremento de las coberturas vacunales con su monitoreo al nivel de cada municipio de los países y el reforzamiento de la vigilancia epidemiológica

El procedimiento que utiliza rutinariamente el PAI se basa en estimaciones administrativas que se obtienen a partir de la notificación rutinaria de las dosis administradas en los centros públicos de vacunación; estos datos se envían al nivel central. A partir del total de dosis de vacunas administradas y del número de individuos en la población objetivo, se calcula una estimación a bajo costo de la tasa de cobertura de vacunación.<sup>12</sup>

Es enorme la repercusión que han tenido las vacunas en la salud infantil. Pero para que una campaña tenga éxito no sólo depende de la calidad de los antígenos controlados e inoculados, sino que también deben cumplirse rigurosamente una serie de normas de **almacenamiento, transporte, administración y conservación de las vacunas**. Un error en cualquiera de estas normas puede hacer fracasar cualquier campaña de vacunación, con las consecuencias del caso. Es en este aspecto donde enfermería desempeña un papel preponderante dentro de la APS en la ciudad de Mar del Plata, y sobre todo en el Centro de Salud donde se realiza la investigación propuesta, ya que allí se encuentra la Central de Vacunas y el Centro mencionado es referente de la población hecho que se observa por la cantidad de usuarios que mensualmente se atienden cuadruplicando la cantidad de beneficiarios que concurre a otras salas del sistema.

Según las Normas de Organización y funcionamiento para puestos de vacunación del año 2003 los puestos de vacunación que funcionan en las unidades sanitarias son de dependencia municipal y su responsable inmediato es el Jefe de la misma. En el caso de los puestos que funcionan dentro de los hospitales sus responsables pueden ser el Jefe del Servicio de Medicina Preventiva o, en el caso de no existir este servicio, el director del hospital.

Además en todos estos centros de vacunación se debe designar a una persona como responsable de la misma. Esta debe estar formada en todos los aspectos relativos a la cadena de frío, a la logística y a la termoestabilidad de las vacunas. "Como principales actividades, el responsable de vacunas tendrá asignado el control y cuidado del equipamiento, así como la coordinación y ejecución de todas aquellas actividades relativas a la gestión de los programas

---

<sup>12</sup> OPS/OMS La erradicación del Sarampión Op.Cit

de inmunización. Será su competencia asegurarse de que las vacunas y otros productos biológicos sean almacenados y manejados cuidadosamente de forma correcta y segura. Habrá en cada Centro otra persona entrenada en el manejo de las vacunas, que en caso necesario pueda sustituir al coordinador principal.”<sup>13</sup> Las enfermeras encargadas de realizar las inmunizaciones deben conocer tanto las **técnicas de administración** como las **normas de manipulación de los residuos vacunales**, también los aspectos relativos a la **cadena de frío y a la termoestabilidad** de las vacunas, cumpliendo estrictamente con las **normas de bioseguridad**.

La enfermera, como responsable directa de la administración y control de las vacunas, debe realizar distintas actividades no solo orientadas hacia el cuidado de la salud a través de la prevención, sino también acciones “que tiendan a la mejoría de la calidad analizando los problemas existentes para transformarlos en oportunidades que lleven a mejorar lo que ya existe” <sup>14</sup>

La Calidad de la atención en salud debe estar respaldada por el conocimiento generado en la investigación. El conocimiento, al decir de Samuel Jonson, “es de dos clases: o conocemos el asunto por nosotros mismos o sabemos donde podemos encontrar noticias sobre el mismo”<sup>15</sup>.

Este último concepto vertido, motivó esta investigación, para poder brindar, luego de analizar las distintas variables utilizadas, las recomendaciones pertinentes que lleven a ofrecer una atención de calidad no solo en el aspecto técnico sino también desde lo humano, logrando la satisfacción plena del usuario y la total satisfacción laboral del recurso de enfermería.

Es nuestra obligación como profesionales cumplir con las recomendaciones vertidas por el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) y con el lema del DIE 2008 (Día internacional de la Enfermería): “Servir a la comunidad y garantizar la calidad: las enfermeras al frente de la Atención Primaria de la Salud. Además como menciona el citado Consejo, “las enfermeras tienen ante la sociedad la obligación profesional de dispensar unos cuidados constantes sometidos a revisión, investigación y validación”. Esto es, lo que se pretende hacer, en beneficio de todos.

---

<sup>13</sup>Dr Tregnaghi, Miguel y col. Manual de Vacunas de Latinoamérica – 3º Edición - Asociación Panamericana de infectología – Ediciones Franco, SA – México 1997

<sup>14</sup> Revista Enfermería Global N° 10 – Pagina 6 – Villalba, Rosa D - Editorial: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia – España - Mayo 2007

<sup>15</sup> Revista Enfermería Global N° 10- Op cit. pag. 14

## SEGUNDA PARTE:

### 5. DISEÑO METODOLÓGICO:

#### 3.1 ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PUESTO DE VACUNACIÓN

Para brindar una atención de calidad es necesario contar con una infraestructura y equipamiento adecuado que llevará a realizar acciones de salud acordes a las necesidades poblacionales.

Los datos de estructura incluyen información relativa a la disponibilidad y organización de los recursos humanos, materiales y financieros. Una estructura correcta es una condición necesaria pero no suficiente para conseguir la calidad.<sup>16</sup>

La evaluación de la estructura que propone la Dra. Elsa Moreno y colaboradores de la Universidad Nacional de Tucumán, está basada en el enfoque metodológico de las llamadas Condiciones de Eficiencia<sup>17</sup>, sobre los que hay amplia experiencia en América Latina<sup>18</sup> debido a su fácil aplicación y aceptabilidad.

En la guía confeccionada para evaluar la Organización y su Funcionamiento se incluyen las características del lugar físico, el equipamiento, los recursos materiales, humanos y financieros, aspecto y limpieza del lugar y el trabajo comunitario que desde allí se realiza.

“Estas son cualidades relativamente estables, constituyen atributos del ambiente y cumplen una función para producir atención”<sup>19</sup>

#### FUENTE DE OBTENCION DE DATOS:

- ✓ La evaluación de los recursos y la organización del Centro de Salud N° 1 se realizó cumplimentando la guía confeccionada utilizando el método observacional. Se efectuó la guía en compañía del Jefe de Departamento, para poder verificar en forma conjunta en que medida los distintos puntos enumerados reúnen los requisitos enunciados.

#### TIPO DE ESTUDIO: Descriptivo, transversal

---

<sup>16</sup> Moreno y Col. op. Cit pag. 26

<sup>17</sup> OPS. Condiciones de Eficiencia de los Servicios de Salud MaternoInfantil. Programas de Salud MaternoInfantil y Prestación de Servicios de Salud. Fascículos I y II. Washington D.C. 1985

<sup>18</sup> Moreno y Col. op. Cit pag. 30

<sup>19</sup> “Calidad de la Atención Primaria desde una perspectiva comunitaria” Villalba, R.D Enfermería Global N° 10 Mayo 2007 Página 5

**UNIVERSO:** Instalaciones del Centro N° 1, dependiente de la Secretaria de Salud del Partido de General Pueyrredón.

**INSTRUMENTO:**

Se tomaron como **guía**, en la Evaluación de la Organización y Funcionamiento del puesto de vacunación, las presentadas en el **Modelo de Evaluación de la Atención Primaria, confeccionado, aprobado, aplicado y validado por la Universidad Nacional de Tucumán**. Se realizaron modificaciones adaptándolas a nuestra realidad y al servicio que se evaluó, aplicando en las guías las variables que el PAI considera indispensables para realizar la evaluación del servicio de vacunación. Se toma dichas guía ya que las mismas son confiables y coinciden con el punto de vista utilizado en el marco conceptual

**TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS:**

Confeccionada la guía con el listado de requisitos que deben tener los recursos del servicio de vacunación para una buena prestación y correcto cumplimiento de las normas, se le asignó a cada una de ellas un puntaje, de acuerdo, a la importancia que puede atribuirseles como elemento crítico para una atención de calidad. La respuesta positiva **dio** el puntaje asignado a cada ítem y se registró en la columna de la derecha de la guía. La respuesta parcial o incompleta del mismo **no dio** puntaje alguno debiendo colocar un **cero (0)** en el ítem correspondiente.<sup>20</sup>

Con los datos obtenidos, se confeccionaron, las Tablas y Gráficos de Análisis adjuntas, lográndose con la sumatoria de los puntos de cada ítem, los puntajes de los distintos rubros.<sup>21</sup>

Se utilizó la siguiente clasificación de los puntajes obtenidos:

Bueno.....80 puntos y más  
Regular.....60 a 79 puntos  
Malo.....menos de 60 puntos

Esta calificación permitió evaluar en qué medida la disponibilidad y organización de los recursos pueden condicionar la calidad de la atención del mismo.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Moreno, E y Col Op.Cit Pag 34

<sup>21</sup> Moreno, E y Col- Op-cit. Pag.34

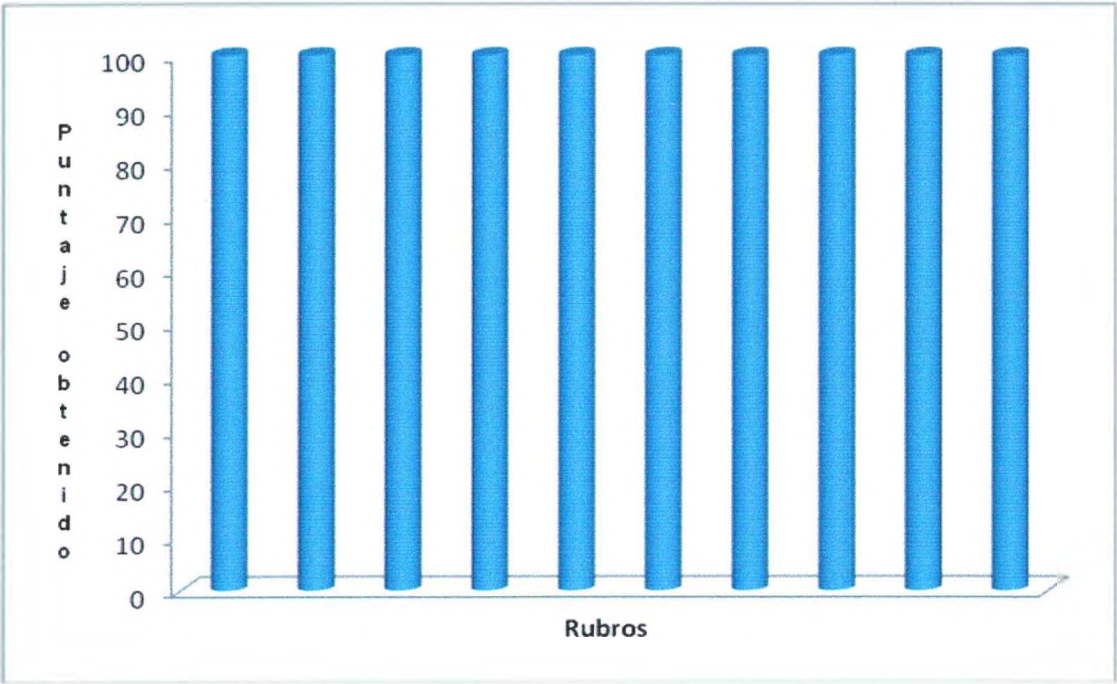
<sup>22</sup> Moreno, E y Col. Op. Cit pag.34

TABLA DE ANÁLISIS POR ACTIVIDAD

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PUESTO DE VACUNACIÓN

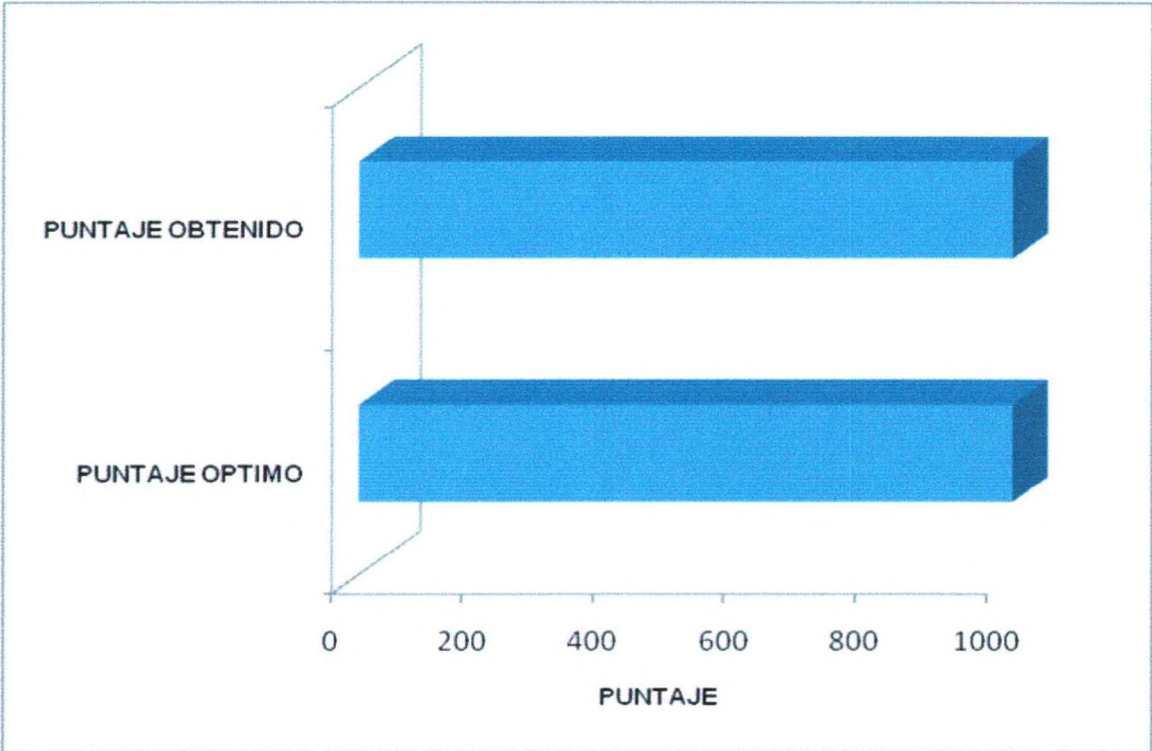
| RUBROS                                                               | PUNTAJE OPTIMO | PUNTAJE OBTENIDO |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
| 1. Conocimiento del área de responsabilidad e Influencia del Centro. | 100            |                  |
| 2. Planta física                                                     | 100            |                  |
| 3. Características                                                   | 100            |                  |
| 4. Recursos Materiales:                                              |                |                  |
| 4.1 Dotación de mobiliario                                           | 100            |                  |
| 4.2 Material de Consumo                                              | 100            |                  |
| 4.3 Material administrativo                                          | 100            |                  |
| 5. Limpieza planta física                                            | 100            |                  |
| 6. Área de espera                                                    | 100            |                  |
| 7. Trabajo comunitario                                               | 100            |                  |
| 8. Recursos financieros                                              | 100            |                  |
| TOTAL                                                                | 1000           |                  |

MATRIZ DEL GRÁFICO



COMPARACIÓN ENTRE EL PUNTAJE LOGRADO Y EL ÓPTIMO PROPUESTO

MATRIZ DEL GRÁFICO



### 3.2 PROCESO DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA BRINDADA:

El 14 de mayo será para siempre una fecha memorable en la historia de las ciencias en general y del efecto preventivo de la vacuna en particular. Ese día del año 1796 el inglés Edward Jenner hizo la primera inoculación contra la viruela. James Phipps, un niño de 8 años de edad, fue el primer inoculado con secreción recogida de una pústula vacuna (viruela de vacas) de la mano de una lechera que se había infectado durante un ordeño. El primero de julio siguiente inoculó de nuevo al pequeño, esa vez con pus procedente de una persona enferma de viruela. Este quedó indemne, con lo cual se demostró la acción profiláctica de la inoculación contra la viruela humana. El descubrimiento trajo críticas, los facultativos de la época lo consideraban como una “acción anticristiana”. Posteriormente este hallazgo se divulgó por toda Inglaterra, Francia e Italia hasta llegar a toda Europa y América. El Dr. Jenner vacunó gratuitamente a los pobres de Berkele (Inglaterra) y de sus alrededores, en un pabellón que tenía en el jardín de su vivienda al que llamaba “templo de vacunas”<sup>23</sup>

“El Proceso de Atención de Enfermería tiene sus orígenes cuando, por primera vez, fue considerado como un proceso, esto ocurrió con Hall (1955), Jhonson (1959), Orlando (1961) y Wiedenbach (1963), consideraron un proceso de tres etapas (valoración, planeación y ejecución) ; Yura y Walsh (1967), establecieron cuatro (valoración, planificación, realización y evaluación) ; y Bloch (1974), Roy (1975), Aspinall (1976) y algunos autores más, establecieron las cinco actuales al añadir la etapa diagnóstica.”<sup>24</sup>

Desde estos relatos históricos, que marcan por un lado el origen del Proceso de Atención de Enfermería y por el otro el origen del desarrollo de las vacunas, hasta la actualidad, ha transcurrido muchos años y junto a los avances científicos ya nadie puede discutir la importancia que tienen las vacunas para prevenir enfermedades y la aplicación del PAE en el accionar enfermero.

“El Proceso de atención de Enfermería (PAE) es un sistema de planificación en la ejecución de los cuidados de enfermería, compuesto de cinco pasos: valoración, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. Como todo método, el PAE configura un número de pasos sucesivos que se relacionan entre sí. Aunque el estudio de cada uno de ellos se hace por separado, sólo tiene un carácter metodológico, ya que en la puesta en práctica las etapas se superponen.”<sup>25</sup>

“La aplicación del Proceso de Enfermería tiene repercusiones sobre la profesión, el cliente y sobre la enfermera; profesionalmente, el proceso enfermero define el campo del ejercicio

<sup>23</sup> Lic. López Espinosa, J.A. – Revista Cubana de los estudiantes de las Ciencias Médicas “16 de Abril” 2/2000 – Vol. 41 – Artículo “Historia de la Medicina, Vacuna antivarilosa de Jenner.”

<sup>24</sup> Dueñas Fuentes, J.R: Diagnósticos de Enfermería. Cuidados de Enfermería (página on line).11-1-2001 (consultado 20-7-2009) disponible en: <http://www.terra.es/personal/duenas/pae.htm>

<sup>25</sup> Dueñas Fuentes, J.R. op.cit

profesional y contiene las normas de calidad; el cliente es beneficiado, ya que mediante este proceso se garantiza la calidad de los cuidados de enfermería; para el profesional enfermero se produce un aumento de la satisfacción, así como de la profesionalidad.”<sup>26</sup>

Una de las principales características de este proceso es su “flexibilidad, pudiéndose adaptar al ejercicio de la enfermería en cualquier lugar o área especializada que trate con individuos, grupos o comunidades. Sus fases pueden utilizarse sucesiva o conjuntamente.” A su vez, “el proceso ha sido concebido a partir de numerosos conocimientos que incluyen ciencias y humanidades, y se puede aplicar a cualquier modelo teórico de enfermería.”<sup>27</sup>

El proceso de inducción o provisión de inmunidad artificial a un individuo sano susceptible, para ser efectivo, debe contar con antígenos adecuados siguiendo una serie de pasos, que aseguren la continuidad de la calidad de estos agentes inmunizantes.

La administración de vacunas está en manos de los profesionales enfermeros, que ejecutan íntegramente el acto vacunal, aplicando el proceso de atención de enfermería (ejecutando todos los pasos del mismo sin ser escrito) que realiza como actividad independiente, siguiendo las Normas Nacionales de Vacunación, brindando cuidados preventivos a los individuos, familia y/ o comunidades como rol específico y como promotora de la salud, reforzando el autocuidado y la responsabilidad de los usuarios del servicio.<sup>28</sup>

El conocimiento y la habilidad de los profesionales de enfermería en este proceso determinarán en muchas ocasiones el éxito de la vacunación y evitará las temidas reacciones adversas, que en muchas ocasiones son debidas a errores en la praxis.

El estar actualizado en conocimientos y habilidades contribuye a la mejora de la calidad en el proceso de atención al usuario, lo que a su vez repercute en un mejor acercamiento a las pautas vacunales y a disminuir los abandonos de los planes de vacunación.

De la misma manera contribuye a mejorar la percepción social y profesional por parte del usuario hacia el colectivo de enfermería.

En conclusión para que un profesional de enfermería trabaje en Atención Primaria, es imprescindible contar con los conocimientos y la formación necesaria y actualizada sobre la administración de vacunas<sup>29</sup>, ser poseedor de un trato cortés y estar motivado para realizar actividades preventivas.

Que un proceso esté normatizado, “jerarquiza en la evaluación, los procesos de atención, para los cuales hay normas consensuadas” (en este caso por el Ministerio de Salud de la

---

<sup>26</sup> Dueñas Fuentes, J.R op. cit

<sup>27</sup> Dueñas Fuentes, J.R op. cit

<sup>28</sup> Navarro Valdivieso, Luz. “Proceso de enfermería en el acto vacunal” Vacunas. Org (página on line). (consultado 7-7-2009 ) disponible en <http://www.vacunas.org/index>

<sup>29</sup> <http://www.auladae.com>

Provincia de Buenos Aires), “pero que en muchos casos, por distintos motivos, los prestadores no cumplen de forma cabal comprometiendo la calidad científico técnica.”<sup>30</sup>

“Evaluar es emitir un juicio. Sobre un objeto, acción, trabajo, situación o persona, comparándolo con una o varios criterios.”<sup>31</sup>

Se evalúa, el conocimiento y aplicación de las normas existentes, “no solo para una mejor aplicación de ellas sino también para favorecer la participación del personal en los procesos de generalización y adecuación de las normas, buscando mejorar la calidad.”<sup>32</sup>

En la guía confeccionada para **evaluar el Proceso de Atención** se incluyen las distintas funciones que enfermería desarrolla en su actividad diaria, siguiendo las “**Normas de Organización y Funcionamiento para puestos de Vacunación**”, bajo el “Programa de control de enfermedades inmunoprevenibles” del año 2003 de la Subsecretaría de Coordinación y Atención de la Salud. Dirección Provincial de Medicina Preventiva. Dirección de Epidemiología. Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

Las actividades que enfermería realiza son:

- ❖ Funciones técnicas;
- ❖ Funciones docentes, y
- ❖ Funciones administrativas.

Las mismas se transcriben a continuación:

➤ **FUNCIONES TÉCNICAS:**

- Manejo correcto de la heladera, distribución del contenido y control de temperatura.
- Ordenamiento del ambiente
- Administración de vacunas.
- Verificación del esquema de vacunación.

➤ **FUNCIONES DOCENTES:**

- Educación sanitaria a la madre y/o niño.

➤ **FUNCIONES ADMINISTRATIVAS:**

- Registro de dosis aplicadas

---

<sup>30</sup> Moreno E y col. op.cit pag 5

<sup>31</sup> Dueñas Fuentes, J.R. op. Cit

<sup>32</sup> Moreno, E y col. op.cit pag.5

## LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

- Llenado de certificados o libreta sanitaria.
- Control de stock: cuantitativo y cualitativo de dosis de vacunas, sus correspondientes diluyentes y material descartable.

### **MANEJO DE LOS ELEMENTOS NECESARIOS:**

- Productos biológicos (vacunas)
- Elementos para refrigeración de vacunas.
- Material de consumo en cantidad suficiente y necesaria
- Planillas y certificados.

### **CADENA DE FRIO:**

Las vacunas deben mantenerse constantemente a las temperaturas de 2° a 8° C para que no pierdan su efectividad.

Sobre el uso de frascos abiertos de vacunas multidosis en sesiones subsiguientes, la OPS/OMS declara que las vacunas líquidas duran cuatro (4) semanas después de su apertura, excepto la doble adultos del Laboratorio Central de Salud Pública cuya duración sigue siendo de siete (7) días. Las vacunas liofilizadas triple viral y antisarampionosa duran seis (6) horas y la BCG cinco (5) horas.

- **Recursos para la cadena de frío en el puesto de vacunación:**

- Heladera
- Conservadora de paredes gruesas
- Sachets refrigerantes
- Botellas con agua
- Termómetros
- Planilla de control de temperatura.

- **Conservación de vacunas:**

- Heladeras de uso exclusivo para vacunas (elemento indispensable de la cadena de frío)
- Heladera eléctrica con congelador común (11 pies).

- **Ordenamiento de la heladera:**

- ✓ **Congelador:**

- todo el espacio debe llenarse con sachets refrigerantes para ser utilizados en caso de rotura de la heladera y/o transporte de vacunas.
- Nunca se deben colocar vacunas en el refrigerador.

✓ **Parte Central:**

- Vacunas (colocación correcta): los frascos y las ampollas de vacuna deben colocarse en bandejas perforadas. Estas bandejas deben estar siempre limpias. En cada una deben estar agrupadas vacunas del mismo tipo.
- Termómetro ubicado en el centro de la heladera.
- Temperatura correcta: cuando marca entre 2° y 8° C.
- Determina peligro cuando está fuera de ese valor.
- Ante cualquier alteración de la temperatura de la heladera informar a quien corresponda para su reparación.
- Diluyente: ubicado en la heladera diariamente en la cantidad que estime usar en el día.

✓ **Parte inferior:**

- Botellas con agua tapadas de manera tal que guarden una distancia entre si de 2,5 a 5 cms. Para que circule aire. Estas botellas con agua, en caso de no funcionar la heladera, permiten mantener el frío estable hasta 3 horas, siempre que no- se abra la puerta.
- Ante corte de energía es conveniente sellar la puerta con tela adhesiva.
- Puerta de la heladera:
- Descartada para la colocación de cualquier tipo de vacuna.
- El continuo abrir y cerrar de la puerta hace que la temperatura del refrigerador se altere con el consiguiente deterioro de la vacuna.

✓ **Parte exterior:**

- Destinado a la exposición de planilla de control de temperatura. Correctamente adherida para evitar su desprendimiento. Dicha planilla debe ser cumplimentada diariamente.

✓ **Cuidados generales del funcionamiento de las heladeras:**

- Comprobar que las puertas cierren correctamente y evitar que se abran a menudo. Si se acumula hielo verificar si existe una abertura en el cierre de la puerta pasando una tarjeta entre el burlete de goma y el gabinete metálico. Ante este

inconveniente solicitar la presencia del técnico para el cambio de burletes o ajuste de la puerta. Provisoriamente llenar dicho espacio con tiras de algodón.

- Requerir que el técnico visite en períodos preestablecidos para controlar el voltaje y funcionamiento de la heladera.

✓ **Cuidados específicos:**

- Ante interrupción del funcionamiento de la heladera comprobar si se trata de un corte de energía eléctrica o una incorrecta adaptación del enchufe y/o incorrecto funcionamiento del toma corriente.

✓ **Limpieza de las heladeras:**

- Retirar las vacunas de la heladera y colocarlas en las conservadoras convenientemente preparadas (en su parte interna deben estar rodeadas de sachets refrigerantes y las vacunas en el centro de la conservadora) o en otra heladera eléctrica.
- Descongelar la heladera de acuerdo al instructivo de fábrica (descongelamiento automático, desconectado, etc.)
- Limpiar la heladera interior y exteriormente con agua y jabón. No utilizar abrasivos ya que alteran a pintura
- Enjuagar con agua limpia y repasar con un paño embebido con agua bicarbonatada para evitar hongos. Dejar secar antes de ponerla a funcionar.
- Lavar las bandejas y rejillas de la heladera en la pileta con cepillo de cerda y nylon conservando los mismos cuidados de la limpieza de la heladera.
- Una vez conectada nuevamente la heladera esperar a que alcance la temperatura correcta para volver a cocar las vacunas, botellas y sachets.

✓ **Material refrigerante:**

- **Tipos:** - Sachets o paquetes fríos.
- - Sachets de sueros vacíos que se llenan con agua y el pico sellado con pinza caliente

✓ **Cuidados generales del refrigerante:**

- Los envases a utilizar deben estar congelados antes de colocarlos en las conservadoras.
- Al retirarlos del congelador o freezer, dejarlos a temperatura ambiente hasta que haya presencia de agua en su superficie y luego introducirlos en la conservadora, ya que de lo contrario pueden producir el congelamiento de las vacunas.

✓ **Transporte de vacunas:**

- Cuando el puesto de vacunación sea también depósito local de distribución se deben utilizar conservadoras para transporte, cuyas paredes tendrán un espesor aproximadamente de 8 cms.
- El tamaño de las conservadoras a utilizar depende de la cantidad de vacunas a transportar. Para determinar el tamaño se deben calcular el volumen de la ampolla por la cantidad de la misma, manteniendo un orden dentro de la conservadora y evitando amontonamiento en su interior.
- Colocar un termómetro para ir verificando la temperatura.
- En los transportes mantener la conservadora a la sombra y cuando se hace en vehículo (camioneta) cubrirla con paños húmedos.

➤ **TECNICAS DE APLICACIÓN DE VACUNAS:**

- No preparar vacunas con anticipación
- Utilizar jeringas y agujas descartables.
- Realizar un prolijo lavado de las manos, según técnica, al comenzar y finalizar todo procedimiento.

✓ **Identificación de remesas de vacunas:**

- Al arribar la primera remesa de vacunas identificar la misma con un punto negro en la etiqueta en lugar visible.
- Al recibir una nueva remesa agregarle un segundo punto negro al remanente de la anterior y colocarle un punto negro a la nueva remesa y así sucesivamente.
- Utilizar primero los frascos identificados con dos puntos negros y en último término los de un solo punto.
- Si un frasco con dos puntos supera su fecha de vencimiento, descartar y reducir stock de próximo pedido (los puntos tienen por finalidad identificar a simple vista las vacunas)

✓ **Técnica de lavado de manos:**

- **Las manos se deben lavar:**
- Al entrar y salir del puesto de vacunación.
- Antes de distribuir el material para el trabajo diario.
- Cuando las manos estén sucias.
- No usar palanganas.

- No usar antisépticos.
- Mantener las uñas limpias, cortas y sin pintura.
- No utilizar joyas, o quitarlas durante las horas de tarea
- Utilizar jabón común y agua.
- **Procedimiento:**
- Abrir el paso de agua y mojar las manos Enjabonar manos y muñecas, frotar hasta que se logre abundante espuma, insistiendo sobre todo debajo de las uñas y en los espacios interdigitales.
- Con las manos enjabonadas lavar la llave de paso del agua.
- Enjuagar manos y llaves de canillas minuciosamente.
- Secar con toalla de papel preferentemente. En caso de usar toalla de tela cambiar diariamente y/o todas las veces que sea necesario si está húmeda.

✓ **Formas de cargar la jeringa:**

- Presentación de vacuna en ampollas:
- Limpiar la lima metálica con una torunda embebida en alcohol.
- Limpiar y romper el cuello de la ampolla protegiéndose los dedos con torunda de algodón.
- Sostener la ampolla abierta entre los dedos de la mano izquierda, tomar la jeringa con la mano derecha, retirar el protector de la aguja e introducir esta en la ampolla cuidando de que no toque los bordes.
- Aspirar haciendo retroceder el émbolo.

✓ **Presentación de la vacuna en frasco-ampolla (líquido):**

- Agitar el frasco para homogeneizar la vacuna evitando así reacciones severas en el niño y/o adulto.
- Desinfectar el tapón del frasco-ampolla con una torunda embebida en alcohol.
- Tomar la jeringa con la aguja conectada y sin protector hacer retroceder el émbolo para cargar aire hasta que marque la misma cantidad a extraer.
- Perforar el centro del tapón e introducir la aguja inyectando el aire en el interior de fracs.
- Invertir el frasco y aspirar suavemente e líquido.

✓ **Presentación de la vacuna en frasco ampolla (polvo):**

- Colocar el diluyente habiendo sido refrigerado desde una hora antes.
- Desinfectar el tapón de goma con torunda embebida en alcohol.
- Retirar la jeringa y la aguja y agitar el frasco hasta que el polvo se diluya.

- Cargar la jeringa en la cantidad necesaria de vacuna a aplicar.
- Cuando quede en el frasco una dosis verificar que al invertirlo no quede parte del líquido en el tapón.

✓ **Administración de vacunas:**

- **Vías de administración:**

- A) Oral
- B) Parenteral:
  - Intradérmica.
  - Subcutánea
  - Intramuscular.

- **VIA ORAL: SABIN:**

✓ **Preparación de la vacuna:**

- Seguir las indicaciones establecidas por el laboratorio.
- Posición del niño acostado, sentado o parado con la cabeza hacia atrás. Bajarle el mentón.
- **Administración:** administrar la cantidad de gotas indicadas, evitando que el extremo del gotero se ponga en contacto con los labios o la boca.
- **Indicaciones especiales:** En caso que el niño salive o regurgite repetir la dosis antes de los 30 minutos. Si el niño usa chupete, administrar las gotas e introducir inmediatamente.

- **VIA PARENTERAL:**

✓ **Preparación de la zona a inyectar:**

- Colocar al niño o al adulto en la posición necesaria según el tipo de inyección. Si se trata de un niño pedirle a la madre su colaboración.
- Elegir el sitio de punción.
- Hacer antisepsia en la zona con movimiento en forma de espiral de adentro hacia afuera.

- **VIA INTRADERMICA:**

✓ **Elementos a utilizar:**

- Jeringa especial graduada en décimo o jeringa de 1 ml. Aguja 15/5.

✓ **Zona de elección:**

- **PPD:** antebrazo izquierdo.
- **BCG:** inserción deltoidea inferior del brazo derecho.
- ✓ **Técnica de aplicación:**
  - Desinfectar la zona elegida con una torunda de algodón embebida en agua. Esperar unos minutos para que la piel quede seca.
  - Con la mano izquierda sujetar el antebrazo o brazo del paciente. Aplicar la inyección haciendo presión hacia abajo hasta que la piel quede tirante.
  - Tomar la jeringa con la mano derecha cuidando que el bisel de la aguja mire hacia arriba.
  - Apoyar el dedo índice sobre el pabellón o cabeza de la aguja.
  - Colocar la jeringa con la aguja paralela a la piel. Introducir la aguja en forma casi horizontal hasta que la punta desaparezca unos 2 mm. Una señal de que la aguja está bien colocada es que se la vea a través de la piel.
  - Inyectar la vacuna.
  - Soltar la piel y retirar la aguja rápidamente sin frotar con la torunda de algodón. Si sale líquido apoyar suavemente sobre el orificio de la inyección una torunda seca.
  - Si se forma una pequeña hinchazón de color blanquecino la inyección ha sido bien aplicada.
- **VIA SUBCUTÁNEA:**
  - ✓ **Vacunas que se administran:**
    - Anti tifoidea
    - Anti influenza.
    - Antirrábica.
    - Anti amarílica.
    - Anti meningocócica.
    - Anti sarampionosa.
    - Anti rrubeólica.
    - Anti parotídica.
  - ✓ **Elementos a utilizar:**
    - Previa asepsia de la zona, tomar suavemente pero firmemente la zona a inyectar con los dedos índice y pulgar de la mano izquierda, cuidando de no rozar la zona desinfectada.
    - Tomar la jeringa con la mano derecha, con el bisel hacia arriba. Colocarlo en un ángulo de 45 grados y con movimiento rápido introducir la aguja en la base del pliegue que se hizo al pellizcar la piel. Aspirar si no sale sangre. Inyectar la solución.

- Soltar la piel y retirar la aguja rápidamente, presionando suavemente con la torunda de algodón.

- **VIA INTRAMUSCULAR:**

- ✓ **Vacunas que se administran:**

- Cúadruple.
    - DPT.
    - Dta.
    - Antihepatitis B
    - Quintuple.

- ✓ **Elementos a utilizar:**

- Jeringas de 1 ml.

- ✓ **Zona de elección:**

- Región antero lateral externa del muslo o brazo (músculo deltoides)

- ✓ **Técnica de aplicación:**

- Previa asepsia de la zona, tomar la jeringa y aguja correspondiente y cargarla con la mano derecha.
    - Introducir la aguja vertical a la piel en ángulo de 90 grados y con movimiento firme, aspirar y si no aparece sangre, inyectar. En caso contrario, retirar y cambiar de aguja.
    - Retirar la jeringa y aguja al mismo tiempo y presionar la zona suavemente con torunda de algodón.

➤ **REGISTRO DE DOSIS APLICADAS:**

Esta es una actividad muy importante para el vacunador, que nos permitirá conocer el número de vacunados a través de un registro de dosis aplicadas.

Dichos datos se utilizarán por el Ministerio de Salud para conocer la cobertura de vacunación, es decir, cuantos se vacunaron y cuantos faltan vacunarse. El vacunador trabajará con un solo tipo de planillas, las Planillas 10 del Registro de Inmunizaciones, que se diferencian por color según la vacuna.

- ✓ **Forma de usarla:**

**Encabezamiento:** se registrarán los datos correspondientes (mes, año, código del puesto, código de partido y número de Región Sanitaria), teniendo en cuenta que los números siempre deben terminar en el casillero de la derecha, completando con ceros (0) los que queden libres a la izquierda. Tener en cuenta lo siguiente:

1. Mes en números
2. Año: colocar los dos últimos dígitos.
3. Nombre y número de código de puesto. Este será informado a través de un listado realizado por el Centro de Cómputos del Ministerio de Salud. Cada puesto de vacunación deberá contar con dicho listado provisto por el municipio correspondiente.
4. Nombre de la localidad. Los dos casilleros a continuación del nombre no se llenan.
5. Nombre y número del código del partido.
6. Región: llenar con números comunes, no utilizar números romanos.

✓ **Stock:**

Se marcará con una cruz el nivel para el cual se utilizará la planilla.

✓ **Vacunas aplicadas:**

Será llenada por la enfermera del puesto.

En el momento de la vacunación se debe tildar el casillero correspondiente a "Edad" y "Número" de dosis aplicadas.

El tilde correspondiente debe hacerse en el momento de la vacunación, no debiendo anotarse en cuadernos u otros, para luego volcarlos a los formularios en forma diferida (semanal o mensual).

Simultáneamente se entregará la Libreta Sanitaria o certificado de vacunación que quedará en poder del vacunado.

Además de estos dos documentos, sólo podrá llevarse, en caso que el establecimiento así lo desee, un fichero ordenado alfabéticamente o cronológicamente, con el registro de los vacunados con los datos individuales.

Los cuadritos de los formularios que están numerados, indican las dosis que se aplican en cada "grupo de edad" y "número de dosis" correspondiente. El número del último cuadro tildado es el que se debe escribir en los casilleros en blanco en la parte inferior (sub-total), no siendo necesario de esta forma sumar las dosis por otros medios.

Cuando se completa uno de los recuadros (edad y dosis) se debe comenzar otra hoja, no importando que en la anterior aún queden casilleros sin utilizar. Las planillas correspondientes a cada vacuna tienen solamente los casilleros correspondientes por grupo de edad, de acuerdo a lo normatizado para su aplicación y/o aquellos grupos donde no implica riesgo de aplicación de la vacuna.

✓ **Planilla de stock de vacunas:**

En el reverso de la planilla de cada tipo de vacuna figura la parte correspondiente al stock de la misma. Se registrará en cada puesto de vacunación en el anverso de la primera planilla de cada vacuna utilizada en el mes el remanente de esa vacuna el último día del período que finaliza.

En primer término se deberá tildar con una cruz el casillero de "stock de puesto". En cada renglón se anotará el productor y su número de código, el cual figura al pie de la planilla, de no figurar, colocar "00" (desconocido).- Asimismo, se deberá consignar: número de lote o serie, el número de dosis por frasco, la fecha de vencimiento, el número de frascos recibidos en el mes que finaliza, el número de frascos descartados por distintas razones (vencidos, pérdida de cadena de frío, ruptura de frasco) y el número de frascos en stock (No se consignarán los frascos abiertos)

La planilla presenta varios renglones porque debe anotarse por separado si se ponen frascos con diferencia en los rubros 9 a 12. El número de código del productor figura al pie de la planilla. Si no figura, solicitar la información; si no lo posee, colocar el 00 en los casilleros correspondientes al número y colocar solamente el nombre del productor.

Deberá consignarse el stock de todas las vacunas utilizadas en las planillas respectivas. Esta parte de la planilla deberá cumplimentarse mensualmente.

#### FUENTE DE OBTENCION DE DATOS:

- ✓ La evaluación del proceso de atención se realizó cumplimentando las guías confeccionadas utilizando el método observacional. Se completaron las mismas, observando en forma objetiva e individual a cada una de las enfermeras del consultorio de vacunación durante una jornada de trabajo. Se completó una guía por cada una de ellas teniendo en cuenta el cumplimiento fiel de las normas transcritas.

**TIPO DE ESTUDIO:** Descriptivo, transversal

**UNIVERSO:** Estuvo constituido por las cinco enfermeras que cumplen funciones en el Consultorio de vacunación del Centro de Salud N° 1

#### INSTRUMENTO:

Se tomaron como guías, en el Proceso de Atención, las presentadas en el **Modelo de Evaluación de la Atención Primaria, confeccionado, aprobado, aplicado y validado por la Universidad Nacional de Tucumán**. Se realizaron modificaciones adaptándolas a nuestra realidad y al servicio que se evaluó, aplicando en las guías las variables que el PAI considera indispensables en el proceso de atención. Se tomaron dichas guía ya que las mismas son confiables y coinciden con el punto de vista utilizado en el marco conceptual.

#### TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Confeccionadas las guías con los distintos ítems para llevar adelante un buen proceso de las actividades de enfermería en el consultorio de vacunación y en un todo de acuerdo con las normas, se le asignó a cada una de ellas un puntaje, en este caso igual para las distintas opciones, por tener todas la misma importancia para brindar una atención de calidad.

La observación positiva del cumplimiento de las normas **dio** el puntaje asignado y se registra en la columna de la derecha de la guía. La observación parcial o incompleta del cumplimiento de la misma **no dio** puntaje alguno debiendo colocar un **cero (0)** en el ítem correspondiente.<sup>33</sup>

Con los datos obtenidos, se confeccionaron, las Tablas y Gráficos de Análisis adjuntas, lográndose, con la sumatoria de los puntos de cada ítem de las funciones técnicas, docentes y administrativas, el promedio del resultado general obtenido por las cinco enfermeras que cumplen funciones en el consultorio de vacunación.

---

<sup>33</sup> Moreno, E y Col Op.Cit Pag 34

## LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

Según la siguiente calificación:

Bueno.....80 puntos o mas

Regular.....60 a 79 puntos

Malo.....menos del 60 puntos

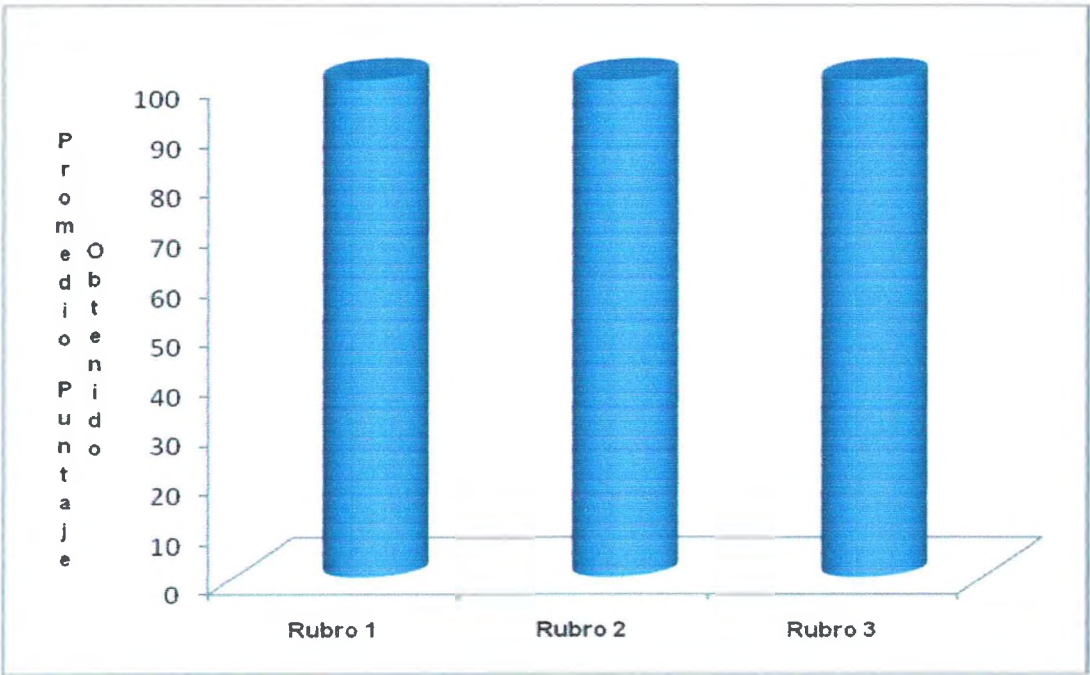
Se analizó la puntuación según el título que posee el recurso humano del consultorio de vacunación: Licenciada, Enfermera y/o auxiliar por considerarse relevante la formación académica en el proceso de atención.

Esta calificación permitió evaluar en que medida el Proceso de atención de enfermería en el consultorio de vacunación pueden condicionar la calidad de la atención del mismo.<sup>34</sup>

TABLA DE ANÁLISIS POR ACTIVIDAD  
PROCESO DE ATENCIÓN

| RUBROS                                                              | PUNTAJE OPTIMO | PUNTAJE OBTENIDO |
|---------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
| 1. Funciones técnicas, administrativas (diarias) y docentes.        | 100            |                  |
| 2. Cadena de frío                                                   | 100            |                  |
| 3. Dotación recursos humanos y funciones administrativas mensuales. | 100            |                  |
| TOTAL                                                               | 300            |                  |

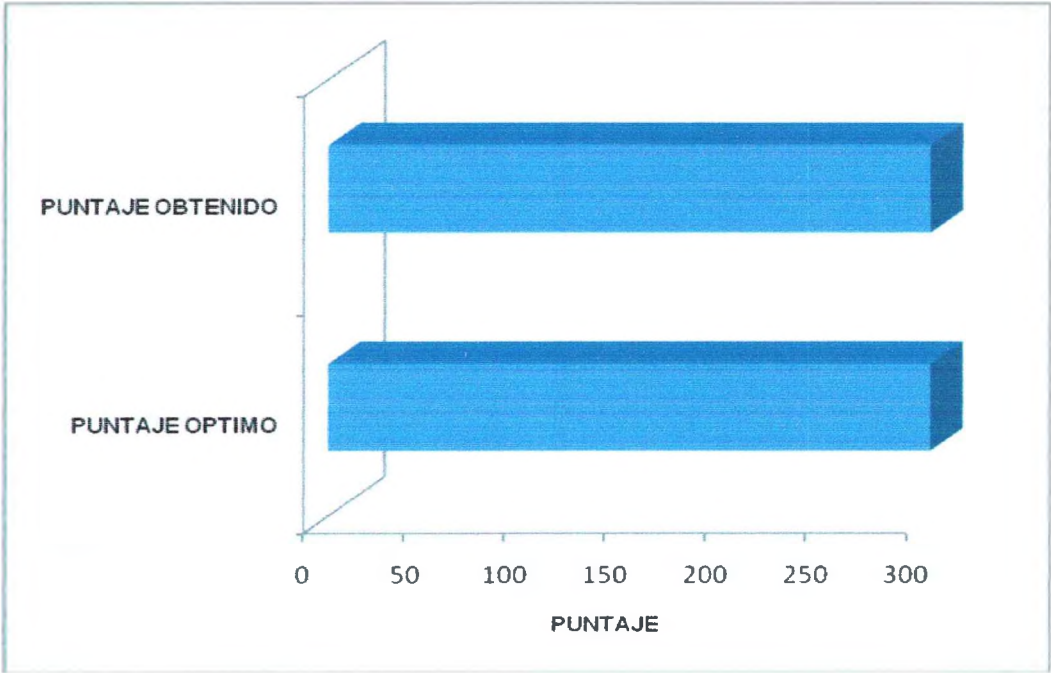
MATRIZ DEL GRÁFICO



<sup>34</sup> Moreno, E y Col. Op. Cit pag.34

COMPARACIÓN DEL PUNTAJE OBTENIDO Y EL OPTIMO PROPUESTO

MATRIZ DEL GRÁFICO



### 3.3 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO DE VACUNACIÓN:

La misma está dada por la percepción y expectativas que tiene el individuo que demanda del sistema. Si bien el hombre común no tiene la totalidad de los elementos técnicos y científicos para medir la eficacia y la eficiencia de la atención, sí lo está desde su expectativa y percepción, evaluando de esta manera, si lo brindado satisface sus necesidades.

La satisfacción es la aceptación de las circunstancias que rodean la atención, siendo esta de forma activa, no aceptando pasivamente lo dado, sino aprobándolo.

Analizar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos **es actualmente un componente fundamental** de las evaluaciones de los servicios, pues constituye la base para determinar las medidas que la institución debe adoptar para ofrecer un servicio acorde con las expectativas de los usuarios.<sup>35</sup>

Se evaluará el grado de satisfacción de los usuarios que concurren al vacunatorio del Centro de Salud N° 1 para medir el **resultado** de la atención que allí se brinda, considerando que una buena estructura facilitará un buen proceso y un buen proceso facilitará un buen resultado. El buen resultado será la satisfacción del usuario por los servicios recibidos.

Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios se utilizan distintos indicadores que son utilizados para la operacionalización de las variables.

El grado de satisfacción del usuario se percibirá como:

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo.

#### VARIABLES SELECCIONADAS:

- **Edad y sexo del usuario**

Dependerá de la edad y del sexo del usuario la satisfacción de la atención recibida, la gente mayor generalmente es más paciente, lo mismo sucede con los usuarios del sexo femenino, por lo tanto no será percibida la satisfacción de igual manera en las distintas edades y/o sexo de los usuarios. También la edad influirá en la comprensión de las indicaciones dadas.

---

<sup>35</sup> Moreno, E y Col Op. Cit Pag 60

- **Nacionalidad**

Es importante conocer la nacionalidad y procedencia del usuario para una correcta valoración de los resultados ya que va a depender la satisfacción del mismo si comprendió las indicaciones dadas de acuerdo a la cultura a la que pertenece.

- **Nivel de instrucción**

El usuario que comprende las explicaciones ofrecidas por el personal de acuerdo a su nivel de instrucción serán percibidas como **muy de acuerdo**.

- **Ocupación del usuario**

El grado de satisfacción del usuario será **muy de acuerdo** si los horarios de atención no perjudican su tarea laboral.

El usuario considerará estar **muy de acuerdo** con el grado de satisfacción por la atención recibida, si:

- El horario de vacunación se adapta a sus horarios;
- El tiempo que espera para la atención no supera los veinte minutos;
- El área donde se atiende está aseada, limpia y prolija;
- Ubica el consultorio de vacunación con facilidad;
- El tipo de relación que recibe es cordial;
- Le explican que vacunas corresponde aplicar y los cuidados que requiere;
- Le responden las preguntas que realiza;
- Si desea manifestar una queja, le ofrecen el libro utilizado para ello.

**UNIVERSO:** La población general que abarca el Centro de Salud N° 1, es de aproximadamente 157.218 habitantes, de los cuales 2.897 son usuarios que acuden mensualmente al servicio de vacunación, de lunes a viernes.

**MUESTRA:** Para realizar el estudio se tomó una muestreo probabilístico sistemático, de 870 usuarios de ambos sexos que concurrieron al servicio de vacunación durante el mes de mayo de 2009.

La selección de la muestra se inició con la elección al azar del primer elemento mediante una tabla de números aleatorios como punto de partida y luego se procedió a seleccionar un intervalo fijo llamado K, cuyo valor se obtiene de dividir el total de la población (N) entre el tamaño de la muestra (n)

$$K = \frac{N}{n} \qquad K = \frac{2897}{870} \qquad K = 3,33$$

La amplitud del intervalo del muestreo es de 3. El número elegido al azar resultó ser 1, en consecuencia los incluidos en la muestra fueron los usuarios 1, 4, 7, 10, 13,16 y así sucesivamente hasta completar los 870.

De esta manera todos los concurrentes al consultorio de vacunación tuvieron la misma posibilidad de formar parte de la muestra.

#### **FUENTE DE OBTENCIÓN DE DATOS:**

- ✓ La evaluación del grado de satisfacción del usuario en relación al servicio recibido se ponderó por medio de un cuestionario, auto administrado, voluntario, anónimo y estructurado, con preguntas cerradas de opción múltiple. Se utilizó para la confección del mismo el método de escalamiento tipo Likert por considerar que es el más adecuado para medir por escalas las variables que constituyen actitudes.

**TIPO DE ESTUDIO:** Descriptivo, transversal.

#### **PERSONAL A CARGO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Lo llevó a cabo la autora del presente estudio

#### **TRATAMIENTO Y ANALISIS DE LOS DATOS:**

- ✓ El cuestionario utilizado consta de 8 ítems con cinco categorías que van desde el “muy de acuerdo” al “muy en desacuerdo” con las afirmaciones enunciadas. La puntuación asignada a cada ítem, en función de su direccionalidad es del 5 (para el muy de acuerdo) al 1 (para el muy en desacuerdo). El “de acuerdo” tiene una puntuación de 4,

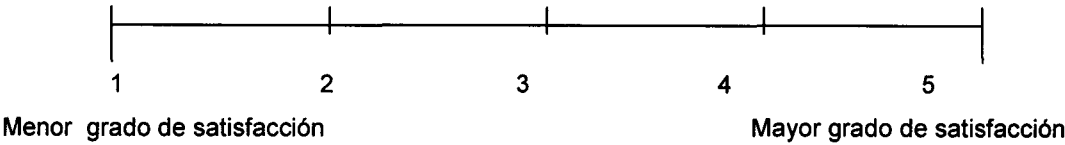
el “ni de acuerdo ni en desacuerdo” 3 y el “en desacuerdo” 2 puntos. Los dos extremos de la puntuación de la escala están contruidos por una puntuación máxima de 40, que indica el mayor grado de satisfacción y una puntuación mínima de 8 que indica el menor grado de satisfacción de los usuarios por la atención recibida.

- ✓ Las variables edad, sexo, nacionalidad, nivel de instrucción y ocupación se describieron, relacionándolas con la satisfacción del usuario por medio de tablas bivariadas con sus correspondientes gráficos.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE             | ESCALA DE CLASIFICACIÓN                                                                      | DESCRIPCION DE LA ESCALA                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Edad                 | 15 a 24 años<br>25 a 34 años<br>35 a 44 años<br>45 a 54 años<br>55 a 64 años<br>65 a 74 años | Según edad cronológica del usuario y/o del acompañante de los menores de edad que concurren al consultorio de vacunación.                                                                                                                                                        |
| Sexo                 | Masculino<br>Femenino                                                                        | Según sexo del usuario y/o del acompañante de los menores de edad que concurren al consultorio de vacunación.                                                                                                                                                                    |
| Nacionalidad         | Argentino<br>Extranjero                                                                      | Según nacionalidad del usuario y/o del acompañante de los menores de edad que concurren al consultorio de vacunación                                                                                                                                                             |
| Nivel de Instrucción | Primario<br>Secundario<br>Terciario<br>Universitario                                         | Cuando el usuario haya concluido alguno de los niveles señalados. De no hacerlo se considera en el nivel inmediato inferior.                                                                                                                                                     |
| Ocupación            | Desocupado<br>Estudiante<br>Ama de Casa<br>Empleado<br>Docente<br>Profesional<br>Otros       | Según ocupación del usuario y/o acompañante de los menores de edad que concurren al consultorio de vacunación.<br><br>El ítem “empleado” se refiere a empleados de comercio.<br><br>En “otros” se consideran oficios varios: mecánicos; carpinteros; viajantes; guardavidas; etc |

- ✓ Para analizar los datos obtenidos se realizó el libro de códigos, donde se codifican las respuestas según el puntaje enunciado.
- El promedio resultante se obtuvo utilizando la fórmula  $PT/NT$  (donde PT es la puntuación total obtenida y NT es el número de afirmaciones), el resultado obtenido se analizó en el continuo 1-5



ESCALA DE VALORES DE LAS VARIABLES:

|                                                                          | Muy de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|--------------------------------|---------------|-------------------|
| El horario de vacunación se adapta a mis necesidades                     | 5              | 4          | 3                              | 2             | 1                 |
| El tiempo de espera para mi atención no supera los 20 minutos            | 5              | 4          | 3                              | 2             | 1                 |
| El área donde me atienden está aseada, limpia y prolija                  | 5              | 4          | 3                              | 2             | 1                 |
| Ubico el consultorio de vacunación con facilidad                         | 5              | 4          | 3                              | 2             | 1                 |
| Relación con los miembros del equipo de atención                         | Muy de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| El tipo de atención que recibo es cordial                                | 5              | 4          | 3                              | 2             | 1                 |
| Me explican que vacuna corresponde aplicar y los cuidados que requiere   | 5              | 4          | 3                              | 2             | 1                 |
| Me responden las preguntas que realizo                                   | 5              | 4          | 3                              | 2             | 1                 |
| Si deseo manifestar una queja me ofrecen el libro utilizado para tal fin | 5              | 4          | 3                              | 2             | 1                 |

### 3.4 SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CONSULTORIO DE VACUNACIÓN:

Enfermería viene atravesando en los últimos años por una situación crítica que se ve reflejada por la disminución de profesionales en los distintos ámbitos laborales. Esto lleva a un aumento considerable del trabajo en los distintos sub-sectores de salud y acrecienta cada vez más la brecha de la relación enfermera/paciente, disminuyendo así la **calidad** de los cuidados que se le brindan a una población cada vez más empobrecida, disminuyendo la **satisfacción laboral**.

La Federación Argentina de Enfermería (FAE) en el año 1998 consignaba que existían 23,8 enfermeros cada 10.000 habitantes y que la relación enfermera/médico era de 0,8. Números más o números menos, llegamos en la Provincia de Buenos Aires a la actual situación: se necesitan 4.000 enfermeros en el Sistema Público de Salud.

Esta realidad es el resultado de políticas neo-liberales que llevaron a la mercantilización de los servicios de salud, entre fines del 80 y comienzos de los 90, debido a la adopción de programas de ajuste prescriptos por el FMI.

Según Silvina Malvárez, entrevistada por Internet por Ana Luisa Veldania en octubre del 2001, "la reforma en el Sector Salud impactó en el sector de enfermería de diversas maneras, en general muy negativas para el trabajo y neutras para la calidad de los servicios. La precarización del empleo se observa en los siguientes indicadores: aumento de la incorporación de enfermeras por la vía del contrato y supresión de puestos estables y concursos para acceder a ellos; salario disminuido y precario en relación a la canasta básica; jornada laboral sin muchas modificaciones..."; "aumento de la movilidad de los puestos de trabajo entre instituciones y movilidad entre turnos para cubrir servicios..."; "incorporación de profesionales en puestos de auxiliares con función profesional y salario de auxiliar. También existe el doble empleo de manera que muchas enfermeras trabajan 16 horas al día; hay una indiferenciación entre auxiliares y enfermeras, excepto en los puestos de conducción. En pocas instituciones se promueve la profesionalización y la capacitación."<sup>36</sup>

Ana María Heredia opina, entrevistada por Internet por Ana Luisa Veldania en octubre del 2001, "la tasa de desempleo subió ese mes en 3 puntos quedando en 18. En el Sector Público no se han producido despidos pero tampoco hubo ingresos. En varias provincias para mantener el déficit cero, han bajado los sueldos un 13 % en los últimos dos meses y en trece provincias pagan parte del sueldo con bonos."<sup>37</sup>

<sup>36</sup> Veldania Mora, A.L., "Regímenes laborales en enfermería y calidad de atención" Conferencia por invitación de la OPS, Taller de Lanzamiento del Observatorio de RRHH, Montevideo, Uruguay-12/01

<sup>37</sup> Veldania Mora, A.L op cit pag.8

"Con el objeto de analizar los cambios observados en la práctica de enfermería a partir de la implementación de la reforma del sector salud, se llevó a cabo un estudio multicéntrico con el apoyo de la OPS y de las universidades participantes en cada país..."El estudio en Argentina se aplicó en Instituciones públicas de la ciudad de Rio Cuarto, Córdoba, (Heredia y colaboradores, 2001) muestra que predomina el sexo femenino, la edad promedio era de 41 años, el promedio de antigüedad en la profesión era de 17 años y el 74 % eran casados. El 76% trabajaba en turnos rotativos, durante 35 horas/semana los empleados municipales y durante 40 horas los provinciales."<sup>38</sup>

"Los entrevistados se manifestaron afectados por los cambios en sus condiciones de vida y trabajo, se advierte una "desesperanza" al pensar en el futuro porque hay una sensación de que el "hospital público se derrumba", falta motivación para seguir adelante. Sin embargo, también aparecieron opiniones orientadas a aumentar la participación, la formación académica, los movimientos asociativos y el compromiso con la atención pública, equitativa, solidaria y de calidad (Heredia 2001)"<sup>39</sup>

"En cuanto a los recursos humanos de enfermería, las medidas producto de la reforma repercutieron de la siguiente manera: no se cubren los cargos vacantes con la significativa disminución de las plantas de personal de las instituciones de salud; los salarios están deprimidos; la carrera sanitaria se encuentra interrumpida; se observa una escasa planificación del cuidado de enfermería; se privilegian los cuidados interdependientes frente a los cuidados independientes propios de enfermería; se elaboran escasos registros de las prestaciones; la organización de enfermería es vertical, con modelos rígidos de conducción y, en consecuencia, existe escasa participación del personal"<sup>40</sup>

"Esta situación, continua Heredia, entre otros determinantes y condiciones, **contribuye a la disminución de la calidad de las prestaciones de enfermería** y produce en el personal una excesiva carga de trabajo, estrés, desgaste mental, que llevan a mayor ausentismo por enfermedad y conflictos interpersonales al interior del grupo de trabajo". "En esta situación, un tanto adversa, continua Heredia, se plantea a enfermería una marcada tendencia a aumentar los niveles de formación....", "se cree que esto se encuentra influenciado por una marcada competitividad laboral, las exigencias del mercado y la accesibilidad que tienen las distintas ofertas educativas, sin dejar de mencionar la iniciativa individual..."<sup>41</sup>

Todos estos temas tratados por los expertos mencionados, se ven reflejados también en el Sistema de Atención Primaria de la Salud, en la Ciudad de Mar del Plata. A pesar que en los últimos meses, ha aumentado la planta del personal de enfermería, sigue siendo escaso el personal en esta área, debido a que los ingresantes cubren turnos en horario vespertino en las salas que hasta ese momento no funcionaban por la tarde. Esto se agrava por el aumento de la

<sup>38</sup> Velandia Mora, A.L op cit pag 9

<sup>39</sup> Velandia Mora, A.L op cit pag 9

<sup>40</sup> Velandia Mora, A.L op cit pag 9

<sup>41</sup> Velandia Mora, A.L.op cit pag 9

población sin cobertura social, es decir cada vez somos menos para atender una cantidad mayor de pacientes.

En lo referente al tema específico de vacunación, se agrega el trabajo rutinario a que se ven sometidas diariamente la mayoría de las enfermeras que trabajan en dicho consultorio, según las expresiones vertidas por muchas de ellas. Además el área programática del Centro es sumamente amplia y al ser el acto de vacunación universal, se atiende a todos los concurrentes, tengan obra social o no, lo que aumenta la cantidad de usuarios como consecuencia lógica del aumento poblacional. Esto lleva al trabajo automatizado, dando énfasis a la cantidad más que a la calidad de la atención.

Por todo lo antedicho, se considera de suma importancia conocer la **opinión del personal** del consultorio de vacunación, por ser enfermería la responsable directa de aplicar los antígenos con responsabilidad, calidad, respetando las Normas Nacionales de vacunación.

El personal que no está satisfecho con su lugar de trabajo, ni con la atención que brinda en el servicio, no puede brindar una atención de calidad.

La opinión del personal de enfermería, se percibirá como:

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

La opinión del personal de enfermería, **será definitivamente si:**

- Tiene conocimiento de la existencia de "Normas y Recomendaciones"
- Tiene a su disposición las Normas Nacionales de Vacunación actualizadas
- Consulta las Normas Nacionales de Vacunación cuando tiene alguna duda
- Considera que cuenta con los conocimientos y capacitación necesaria para desempeñarse en el servicio
- Según su opinión los procedimientos que realiza, son acordes a los descriptos en las Normas Nacionales de Vacunación
- Se realizan reuniones de equipo para discutir sobre la vigencia de las normas y para unificar criterios
- Cuenta con el espacio necesario para expresar sus ideas en relación a la modalidad de trabajo en el Consultorio de Vacunación
- Usted participa con su aporte para mejorar la atención del Consultorio de Vacunación
- Considera que los aportes que brinda, son tenidos en cuenta
- Usted considera que se cumplen las Normas Nacionales de Vacunación

- Las condiciones edilicias son adecuadas para cumplir con las Normas
- Cuenta con el tiempo suficiente para cumplir fielmente las Normas
- Cuenta con los materiales necesarios para el cumplimiento de las Normas
- Le produce agobio el cumplimiento estricto de las Normas
- Le brinda seguridad el hecho de que su trabajo este normatizado
- Está conforme con trabajar en el Consultorio de Vacunación
- Usted se siente estimulado en el Consultorio de Vacunación por el reconocimiento que se le brinda por su desempeño
- Usted considera que sus objetivos personales coinciden con los objetivos del sector
- Según su opinión, existe coherencia entre los objetivos del Consultorio de vacunación y los de la Institución
- Está satisfecho con los resultados de su trabajo
- Está satisfecho con los resultados de la atención que brinda el servicio
- La Supervisión que se realiza sobre su tarea y el apoyo de su superior inmediato, le permite trabajar con mayor seguridad.

El cuestionario se completa con los siguientes datos personales: Título; Antigüedad Municipal y Antigüedad en el consultorio de vacunación.

#### **FUENTE DE OBTENCIÓN DE DATOS:**

- ✓ Se obtuvo la opinión del personal de enfermería, para evaluar el grado de satisfacción laboral del consultorio de vacunación, utilizando un cuestionario con preguntas cerradas de opción múltiple auto administrado, tipo Likert, en horario de trabajo. Previamente se solicitó su colaboración voluntaria, garantizando la confidencialidad y el anonimato

**TIPO DE ESTUDIO:** Descriptivo, transversal.

**UNIVERSO:** Lo constituyeron las cinco enfermeras que cumplen funciones en el consultorio de vacunación.

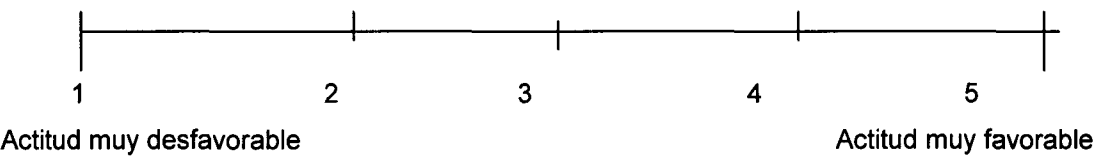
#### **TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS:**

- ✓ El cuestionario utilizado consta de 22 ítems con cinco categorías que van desde el “definitivamente si” al “definitivamente no” con las preguntas propuestas. La puntuación asignada a cada ítem, en función de su direccionalidad es del 5 (para el definitivamente

si) al 1 (para el definitivamente no). El “probablemente si” tiene una puntuación de 4, el “indeciso” 3 y el “probablemente no” 2 puntos. Los dos extremos de la puntuación de la escala están contruidos por una puntuación máxima de 110, que indica la actitud más favorable y una puntuación mínima de 22 que indica la actitud más desfavorable.

- ✓ Para analizar los datos obtenidos se realizó el libro de códigos, donde se codificaron las respuestas según el puntaje enunciado.

El promedio resultante se obtuvo utilizando la fórmula  $PT/NT$  (donde PT es la puntuación total obtenida y NT es el número de afirmaciones), el resultado obtenido se analizó en el continuo 1-5



OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES                                          | ESCALA DE CLASIFICACION                | DESCRIPCION DE LA ESCALA                                                                                            |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Antigüedad laboral Municipal                       | 4 a 11 años<br>11 a 18 años            | Según antigüedad de las licenciadas, enfermeras y auxiliares del consultorio de vacunación del Centro de Salud N° 1 |
| Antigüedad laboral en el consultorio de vacunación | 2 a 4 años<br>4 a 6 años<br>6 a 8 años | Según antigüedad de las licenciadas, enfermeras y auxiliares del consultorio de vacunación del Centro de Salud N° 1 |

TERCERA PARTE:

4. RESULTADOS:

4.1 ANALISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PUESTO DE  
VACUNACIÓN:

A continuación se hace referencia a los puntajes obtenidos en la evaluación de la Organización y Funcionamiento del puesto de Vacunación.

Tabla I – Organización y Funcionamiento del Puesto de Vacunación. Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| RUBROS                                                                  | PUNTAJE<br>PROPUESTO | PUNTAJE OBTENIDO |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------|
| 1. Conocimiento del área de<br>responsabilidad e Influencia del Centro. | 100                  | 30               |
| 2. Planta física                                                        | 100                  | 100              |
| 3. Características del personal del centro                              | 100                  | 55               |
| 4. Recursos Materiales:                                                 |                      |                  |
| 4.1 Dotación de mobiliario                                              | 100                  | 75               |
| 4.2 Material de Consumo                                                 | 100                  | 100              |
| 4.3 Material administrativo                                             | 100                  | 70               |
| 5. Limpieza planta física                                               | 100                  | 30               |
| 6. Área de espera                                                       | 100                  | 100              |
| 7. Trabajo comunitario                                                  | 100                  | 30               |
| 8. Recursos financieros                                                 | 100                  | 35               |
| TOTAL                                                                   | 1000                 | 625              |

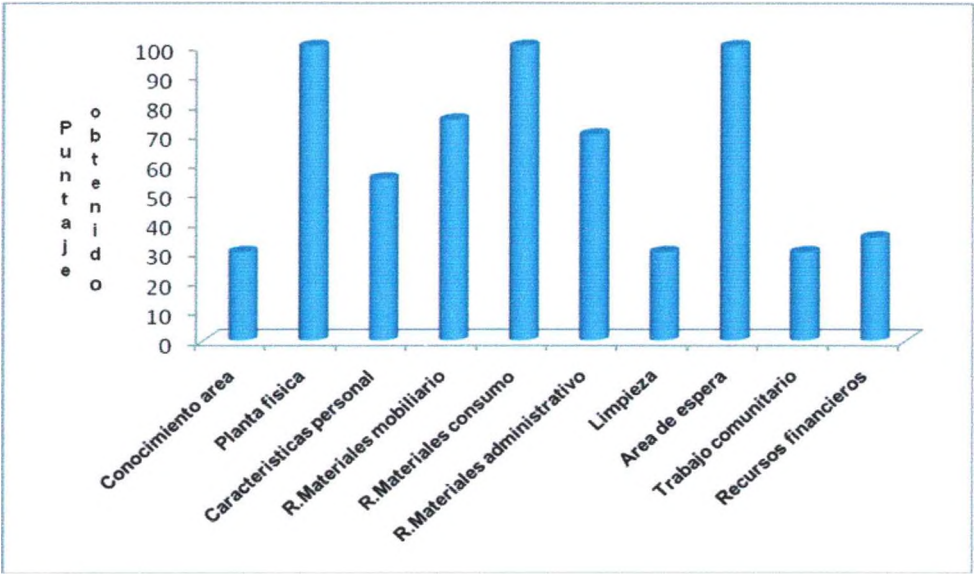
Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de La Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del  
Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1".

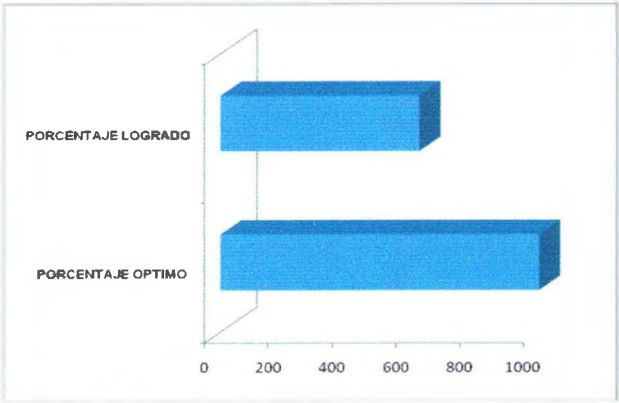
Mar del Plata, Diciembre de 2009.

Gráfico 1 – Organización y Funcionamiento del Puesto de Vacunación. Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009



Fuente: Soria, S.  
Tesis Licenciatura en Enfermería  
"Calidad de La Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1".  
Mar del Plata, Diciembre de 2009.

Gráfico 2 - Análisis de la Organización y Funcionamiento del Puesto de Vacunación. Comparación entre el Puntaje Logrado y el Optimo Propuesto - Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009



Fuente: Soria, S.  
Tesis Licenciatura en Enfermería  
"Calidad de La Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1".  
Mar del Plata, Diciembre de 2009

Mediante los datos obtenidos se obtuvo un puntaje total de 625/1000 en los 10 rubros evaluados, categorizado como nivel “regular” de calidad. Sobre un puntaje óptimo de 100 puntos en cada uno de las secciones evaluadas , los rubros que obtuvieron mayor puntaje corresponden a recursos materiales 245/300, planta física 100/100 y el area de espera 100/100.

Cabe mencionar el bajo puntaje en los siguientes rubros: Conocimiento del area de responsabilidad e influencia del centro 30/100, Características del personal del centro 55/100, Limpieza de la planta física 30/100, Trabajo comunitario 30/100, y Recursos financieros 35/100.

## 4.2 ANALISIS DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA BRINDADA:

A continuación se hace referencia al personal del consultorio de vacunación según título acreditado.

Tabla II – Personal del consultorio de Vacunación según título – Municipalidad del Partido de General Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo de 2009

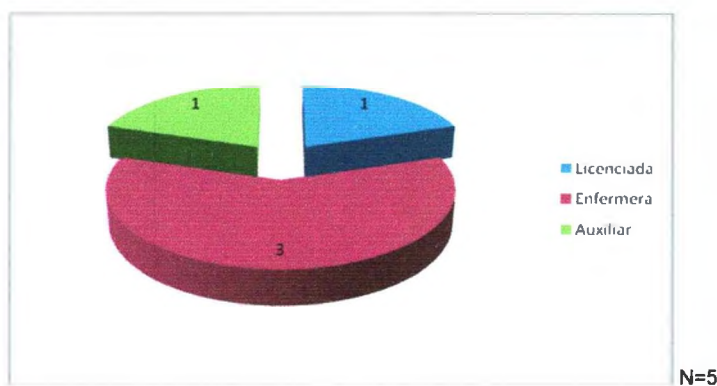
| Título       | N°       | %            |
|--------------|----------|--------------|
| Licenciadas  | 1        | 20 %         |
| Enfermeras   | 3        | 60 %         |
| Auxiliares   | 1        | 20 %         |
| <b>TOTAL</b> | <b>5</b> | <b>100 %</b> |

Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1 Mar del Plata – Diciembre de 2009

Gráfico 3 – Personal consultorio de Vacunación según título – Municipalidad del Partido de General Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo de 2009



Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N°1 Mar del Plata – Diciembre de 2009

Se completaron las guías de evaluación por medio del método observacional de las enfermeras que trabajan en el consultorio de vacunación, del registro por título se obtuvo al momento del análisis, que del total de 5 enfermeras, 1 (20%) correspondía al título de licenciada, 3 (60%) a enfermeras y 1 (20%) a auxiliar.

**ANÁLISIS DEL PROMEDIO DEL PUNTAJE OBTENIDO POR ACTIVIDAD DEL PROCESO DE ATENCIÓN**

Tabla III – Promedio del puntaje obtenido por Actividad del Proceso de Atención del Consultorio de Vacunación- Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

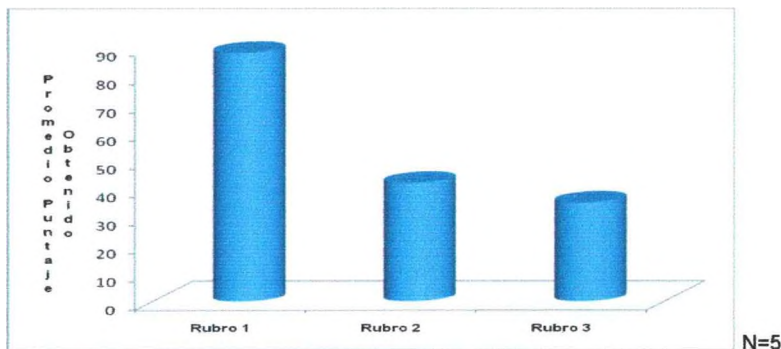
| RUBROS                                                              | PUNTAJE OPTIMO | PROMEDIO PUNTAJE OBTENIDO |
|---------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|
| 1. Funciones técnicas, administrativas (diarias) y docentes.        | 100            | 88                        |
| 2. Cadena de frío                                                   | 100            | 42                        |
| 3. Dotación recursos humanos y funciones administrativas mensuales. | 100            | 35                        |
| <b>TOTAL</b>                                                        | <b>300</b>     | <b>165</b>                |

Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1 - Mar del Plata – Diciembre de 2009

Gráfico 4 – Promedio del puntaje obtenido por Actividad del Proceso de Atención del Consultorio de Vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo de 2009



Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N1 - Mar del Plata – Diciembre de 2009

De la evaluación de los distintos rubros del Proceso de Atención brindada en el consultorio de vacunación por las cinco enfermeras, se obtuvo en promedio 165 puntos, sobre un puntaje optimo total de 300, registradas con la siguiente puntuación: En el rubro 1, Funciones técnicas, docentes y administrativas diarias 88/100 puntos, que según la calificación propuesta es "buena" En el rubro 2 ,Cadena de frio y en el rubro 3 Dotación Recursos Humanos y Funciones administrativas mensuales, fue de 42/100 y 35/100 puntos respectivamente, que según la calificación propuesta es "mala".

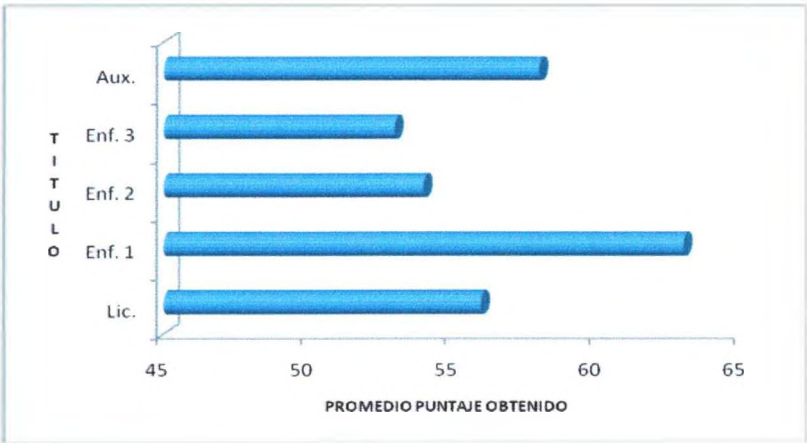
ANÁLISIS DEL PROMEDIO DEL PUNTAJE OBTENIDO DEL PROCESO DE ATENCIÓN POR TÍTULO ACREDITADO DEL PERSONAL DEL CONSULTORIO DE VACUNACIÓN

Tabla IV – Promedio del puntaje obtenido del Proceso de Atención según título acreditado del personal del consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Noviembre de 2009

| Proceso de Atención       | Lic. | Enf 1 | Enf 2 | Enf 3 | Aux |
|---------------------------|------|-------|-------|-------|-----|
| Promedio Puntaje Obtenido | 56   | 63    | 54    | 53    | 58  |

Fuente: Soria, S.  
Tesis Licenciatura en Enfermería  
“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N°1 - Mar del Plata – Diciembre de 2009

Gráfico 5 – Promedio del puntaje obtenido del Proceso de Atención según título acreditado del personal del consultorio de vacunación - Municipalidad del Partido de Gral Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009



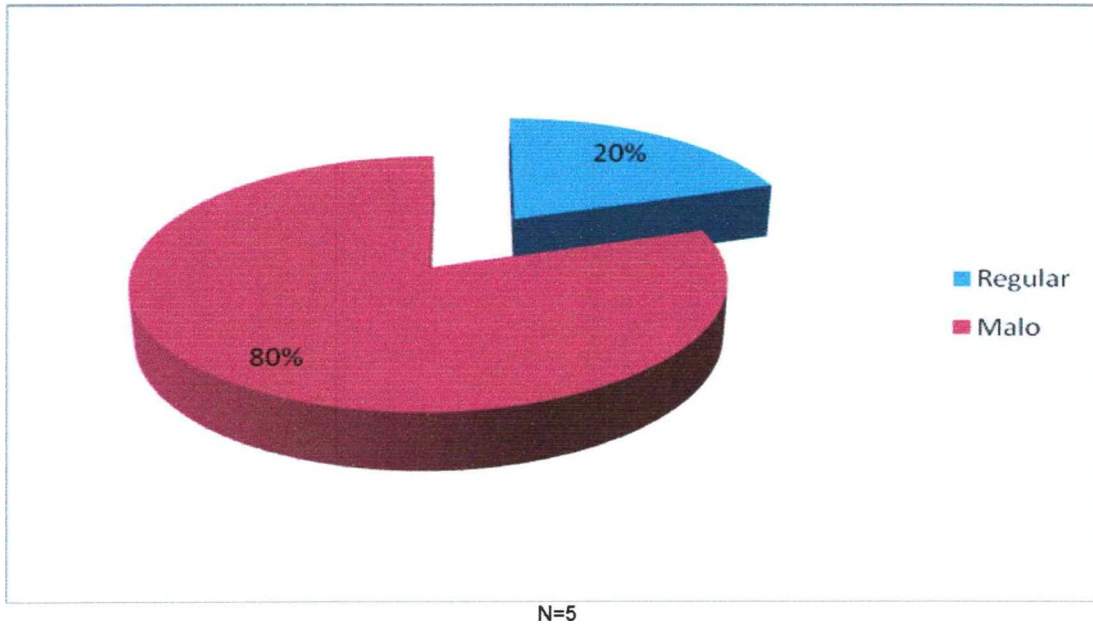
N=5

Fuente: Soria, S.  
Tesis Licenciatura en Enfermería  
“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1 - Mar del Plata – Diciembre de 2009

Los diferentes promedios del puntaje obtenido analizados en forma individual del Proceso de Atención y de acuerdo a la formación académica de las enfermeras del consultorio de vacunación, nos mostró que cuatro de ellas obtuvieron puntaje “malo” y la restante puntaje “regular”.

ANÁLISIS DEL PROCESO DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL CONSULTORIO DE  
VACUNACIÓN DEL CS N° 1

Gráfico 6 – Porcentaje Obtenido por el personal del consultorio de vacunación del Proceso de Atención –  
Municipalidad del Partido de General Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009



Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de  
Vacunación del Centro de Salud N° 1"

Mar del Plata – Diciembre de 2009

Cabe destacar en referencia al Proceso de Atención y de acuerdo a la calificación óptima propuesta, se observó que el 80 % del personal obtuvo puntaje "malo" y el 20 % restante "regular".

### 4.3 ANALISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CONSULTORIO DE VACUNACIÓN:

Realizada la evaluación de la "Satisfacción del Usuario" de acuerdo al libro de códigos por medio de una escala de actitud del tipo Likert utilizada para medir el grado de los distintos puntajes de la opinión de los usuarios del consultorio de vacunación, se obtuvieron los siguientes resultados del promedio de los puntajes logrados.

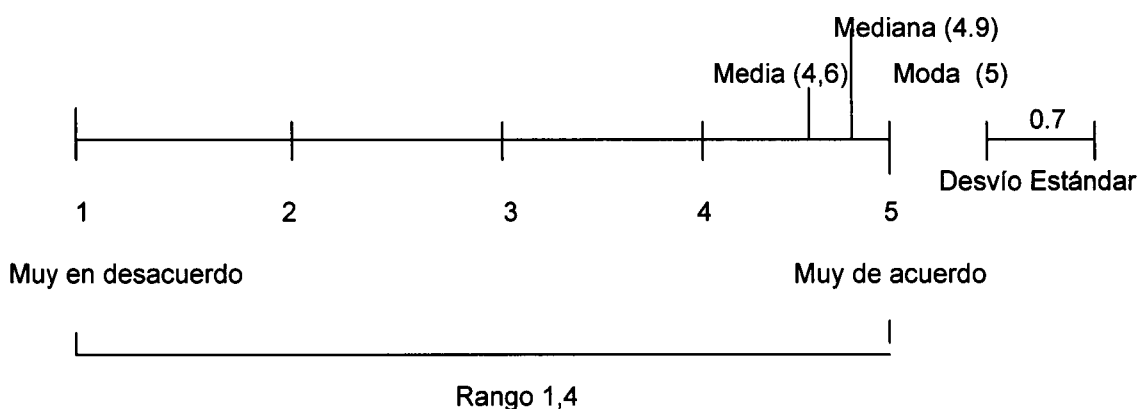
- ↓ **Satisfacción del usuario**
- ↓ Moda: 5.0
- ↓ Mediana: 4,9
- ↓ Media (X): 4,6
- ↓ Desviación estándar: 0.7
- ↓ Varianza: 0.49
- ↓ Puntuación más alta observada (máximo): 5.0
- ↓ Puntuación más baja observada (mínimo): 1.0
- ↓ Rango: 1,4

La evaluación de la **satisfacción de los usuarios del consultorio de vacunación** mostró los siguientes resultados: La categoría que más se repitió fue 5 (muy de acuerdo). El 50 % de los usuarios está por encima del valor 4,9 y el restante 50 % se sitúa por debajo de ese valor. En promedio, los sujetos se ubican en 4,6, asimismo se desvían de 4,6 en promedio 0.7 unidades de la escala.

De los 870 encuestados, 852 estuvieron "muy de acuerdo", y cuando se analizó el ítem "Si deseo manifestar una queja, me ofrecen el libro utilizado para tal fin", sólo 18 personas estuvieron "muy en desacuerdo"

**Cabe destacar que las puntuaciones tendieron a ubicarse en valores elevados.**

#### INTERPRETACIÓN GRÁFICA DE LOS DATOS



ANÁLISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO DE VACUNACIÓN POR GRUPO ETÁREO SEGÚN SEXO

Tabla V – Distribución de frecuencias de los usuarios del consultorio de vacunación por grupo etáreo s/ sexo. Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| EDAD<br>HOMBRES | Frecuencia | %    |
|-----------------|------------|------|
| (en años)       |            |      |
| 15 a 24         | 62         | 20,8 |
| 25 a 34         | 159        | 53,3 |
| 35 a 44         | 44         | 14,8 |
| 45 a 54         | 17         | 5,7  |
| 55 a 64         | 8          | 2,7  |
| 65 a 74         | 8          | 2,7  |
| <b>TOTAL</b>    | <b>298</b> |      |

| EDAD<br>MUJERES | Frecuencia | %    |
|-----------------|------------|------|
| (en años)       |            |      |
| 15 a 24         | 97         | 16,9 |
| 25 a 34         | 258        | 45,1 |
| 35 a 44         | 159        | 29,5 |
| 45 a 54         | 28         | 4,9  |
| 55 a 64         | 9          | 1,6  |
| 65 a 74         | 11         | 1,9  |
| <b>TOTAL</b>    | <b>572</b> |      |

Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1”

Mar del Plata – Diciembre de 2009

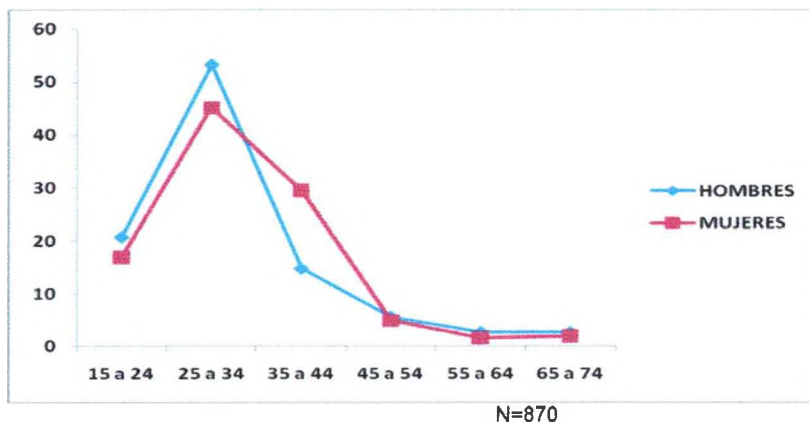
HOMBRES:

**X:** 30,9 años  
**Desvío estándar:** 1,1 años  
**Intervalo de Confianza:** La media poblacional está entre 30,8 y 31 años, con 95 % de probabilidades de no cometer error

MUJERES:

**X:** 33,5 años  
**Desvío estándar:** 9,9 años  
**Intervalo de Confianza:** La media poblacional está entre 32,7 y 34,3 años, con 95 % de probabilidades de no cometer error

Gráfico 7 - Distribución de frecuencias de los usuarios del consultorio de vacunación por grupo etáreo s/ sexo. Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009



Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1”

Mar del Plata – Diciembre de 2009

|                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ANÁLISIS DE LA OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO DE<br/>VACUNACIÓN SEGÚN EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tabla VI – Ocupación de los usuarios del consultorio de vacunación s/ nivel de Instrucción – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón - Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| Nivel de Instrucción: | Desocupado | Estudiante | Ama de Casa | Empleado | Docente | Profesional | Otros* | Total |
|-----------------------|------------|------------|-------------|----------|---------|-------------|--------|-------|
| Primario              | 0          | 0          | 44          | 27       | 0       | 0           | 28     | 99    |
| Secundario            | 0          | 0          | 160         | 204      | 0       | 0           | 115    | 479   |
| Terciario             | 17         | 16         | 18          | 44       | 36      | 18          | 12     | 161   |
| Universitario         | 0          | 18         | 9           | 26       | 26      | 35          | 17     | 131   |
| Total                 | 17         | 34         | 231         | 301      | 62      | 53          | 172    | 870   |

\*Oficios varios: Mecánicos; Carpinteros; Viajantes; Guardavidas.

Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1"

Mar del Plata – Diciembre de 2009

Los datos observados sobre 870 usuarios encuestados de ambos sexos del consultorio de vacunación, demostró que todos tenían algún nivel de instrucción, de los cuales el 55 % poseía secundario completo, el 18,5 % estudios terciarios, el 15 % estudios universitarios y solamente el 11,5 % estudios primarios.

Cuando se analizó el nivel de instrucción de los usuarios del consultorio de vacunación con la ocupación, se observó que de los concurrentes que poseían estudios primarios 44,4 % eran amas de casa, 28,3 % ejercían oficios varios y 27,3 % eran empleados; entre el grupo que poseía estudios secundarios completos, 42,6 % eran empleados; 33,4 % eran amas de casa y 24 % ejercían oficios varios. Entre los poseedores de estudios terciarios completos, se observó que el 27,3 % eran empleados, 22,4 % docentes, 11,2 % profesionales, 11,2 % amas de casa, 10,6 % desocupados, 9,9 % estudiantes y 7,4 % eran usuarios que ejercían oficios varios. Entre los concurrentes con estudios universitarios completos el 26,7 % eran profesionales, 19,8 % empleados, 19,8 % docentes, 13,7 % estudiantes, 13 % ejercían oficios varios y 7 % amas de casa.

**ANÁLISIS DE LA OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO DE  
VACUNACIÓN SEGÚN SEXO**

Tabla VII – Ocupación de los usuarios del consultorio de vacunación s/ sexo – Municipalidad del Partido de Gral Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| Sexo             | Desocupado | Estudiante | Ama de Casa | Empleado | Docente | Profesional | Otros* | Total |
|------------------|------------|------------|-------------|----------|---------|-------------|--------|-------|
| <b>Masculino</b> | 17         | 18         | 0           | 92       | 9       | 35          | 127    | 298   |
| <b>Femenino</b>  | 0          | 16         | 231         | 209      | 53      | 18          | 45     | 572   |
| <b>Total</b>     | 17         | 34         | 231         | 301      | 62      | 53          | 172    | 870   |

\*Oficios varios: Mecánicos; Carpinteros; Viajantes; Guardavidas.

Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1”

Mar del Plata – Diciembre de 2009

A continuación se hace referencia a los resultados hallados en relación al ítem “Ocupación de los usuarios del consultorio de vacunación s/ sexo” así observamos que el 34,6 % son empleados de comercio; el 26,5 % amas de casa; el 19,8 % ejercen oficios varios; el 7,1% son docentes; el 6,1 % profesionales; el 3,9 % estudiantes y el 2 % están desocupados.

Cabe destacar el alto porcentaje del ítem “empleado”, en relación al tipo de ocupación, y el bajo porcentaje de “desocupados”, dentro de la población de usuarios estudiados.

Cuando se analizo el porcentaje según el sexo de los usuarios que concurrieron al vacunatorio del Centro de Salud N° 1, nos encontramos que de los 870 usuarios 572 ( 65,7%) corresponden al sexo femenino, de ellas, el mayor grupo ocupacional estuvo en relación a la categoría de ama de casa, le siguieron en orden de importancia, empleada, docente, otra profesión, profesional y en un numero menor estudiante, de los 298 restantes encuestados, es decir en un porcentaje representado por el (34,3 %) de la muestra, correspondieron a usuarios del sexo masculino, dentro de este genero el mayor grupo ocupacional, correspondio al ítem “oficios varios” le siguieron los items, empleado, profesional, estudiante y en menor numero docente.

Cabe destacar que el ítem “porcentaje de desocupados” solo represento al sexo masculino en un porcentaje del 2 % de la muestra.

**ANÁLISIS DEL PROMEDIO DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO DE VACUNACIÓN POR SEXO SEGÚN GRUPO ETÁREO.**

A continuación se hace referencia a la evaluación del puntaje promedio de los usuarios del consultorio de vacunación por sexo y grupo etéreo.

Tabla N° VIII – Promedio puntaje obtenido de la satisfacción de los usuarios del consultorio de vacunación por sexo s/ grupo etéreo – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| <b>EDAD</b><br>(en años) | <b>HOMBRES</b><br>(promedio) | <b>MUJERES</b><br>(promedio) |
|--------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 15 a 24                  | 36,1                         | 37                           |
| 25 a 34                  | 38                           | 37,5                         |
| 35 a 44                  | 34,6                         | 37,5                         |
| 45 a 54                  | 38,3                         | 39                           |
| 55 a 64                  | 34                           | 37                           |
| 65 a 74                  | 38                           | 37                           |

Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1”

Mar del Plata – Diciembre de 2009

**HOMBRES:**

**MUJERES:**

**X:** 44,9 años

**Desvío estándar:** 17 años

**Intervalo de Confianza:** La media poblacional está entre 42,8 y 47 años, con 95 % de probabilidades de no cometer error

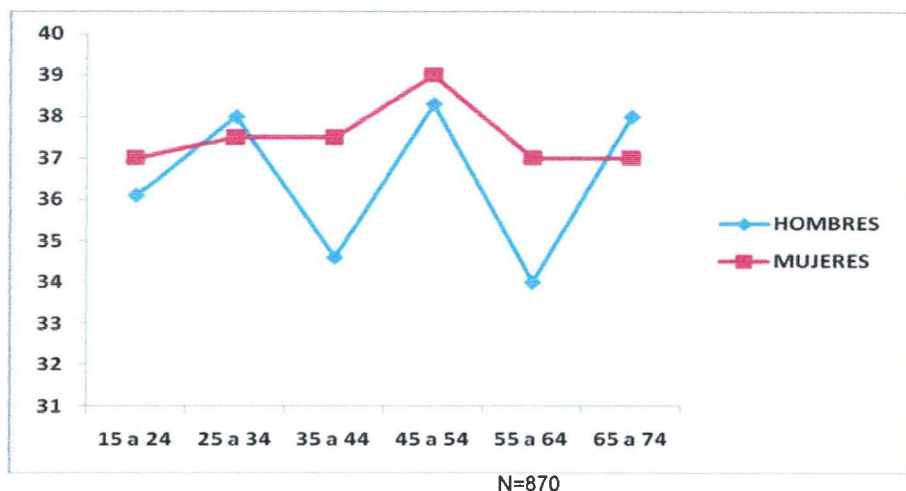
**X:** 44,9 años

**Desvío estándar:** 16,9 años

**Intervalo de Confianza:** La media poblacional está entre 42,8 y 47 años, con 95 % de probabilidades de no cometer error

## LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

Gráfico 8 – Promedio puntaje obtenido de la satisfacción de los usuarios del consultorio de vacunación por sexo s/ grupo etáreo – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009



Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1"

Mar del Plata – Diciembre de 2009

Analizando el promedio del puntaje obtenido de la satisfacción de los usuarios del consultorio de vacunación por sexo y grupo etáreo se observó que no existen diferencias significativas en ambos sexos y entre los distintos grupos etáreos, la mayoría consideró estar "muy de acuerdo" con el grado de satisfacción por la atención recibida.

Cabe destacar que el grupo etáreo que va de 45 a 54 años tanto hombres como mujeres son los que mayor puntaje obtuvieron de 38,3 y 39 respectivamente, determinando ser el grupo que mayor Satisfacción tuvieron por la atención recibida.

**ANÁLISIS DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO DE VACUNACIÓN POR SEXO  
SEGÚN NIVEL DE INSTRUCCIÓN**

Tabla IX – Promedio puntaje obtenido de los usuarios del consultorio de vacunación s/nivel de instrucción–  
Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| <b>NIVEL DE<br/>INSTRUCCIÓN</b> | <b>PUNTAJE<br/>(promedio)</b> |
|---------------------------------|-------------------------------|
| PRIMARIO                        | 36,7                          |
| SECUNDARIO                      | 37                            |
| TERCIARIO                       | 36,9                          |
| UNIVERSITARIO                   | 38                            |

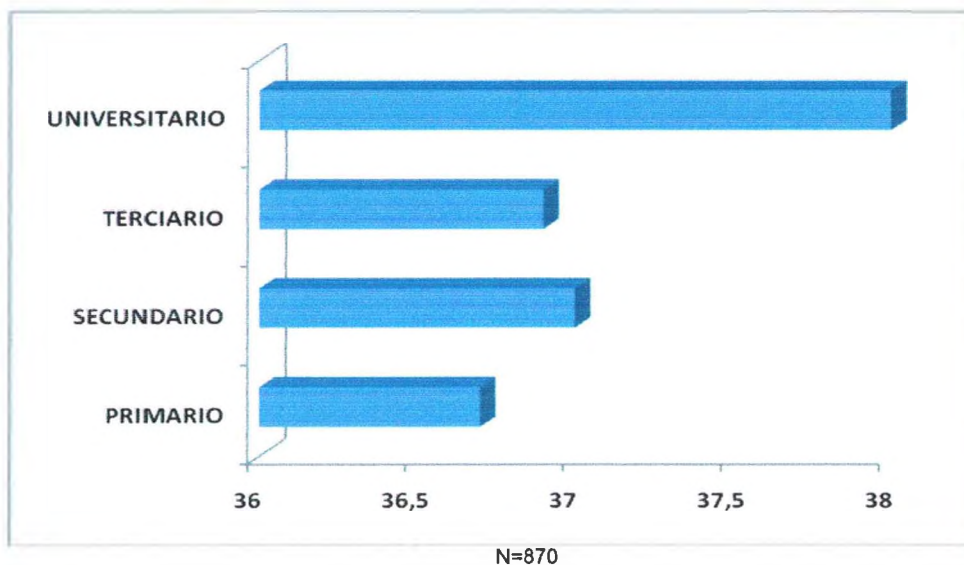
Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de  
Vacunación del Centro de Salud N° 1”

Mar del Plata – Diciembre de 2009

Gráfico 9 – Promedio puntaje obtenido de los usuarios del consultorio de vacunación s/nivel de instrucción–  
Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009



Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de  
Vacunación del Centro de Salud N° 1” Mar del Plata – Diciembre de 2009

Cuando se analizó el promedio del puntaje obtenido en relación al Nivel de Instrucción de los Usuarios del consultorio de Vacunación se observó que el mayor puntaje correspondió a los concurrentes que poseen título Universitario, siendo este grupo los que mayor Satisfacción tuvieron por la atención recibida.

**ANÁLISIS DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO DE VACUNACIÓN SEGÚN NACIONALIDAD**

Tabla X – Promedio puntaje obtenido de la satisfacción de los usuarios del consultorio de vacunación s/nacionalidad– Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| NACIONALIDAD | PUNTAJE<br>(promedio) |
|--------------|-----------------------|
| ARGENTINOS   | 37,1                  |
| EXTRANJEROS  | 39                    |

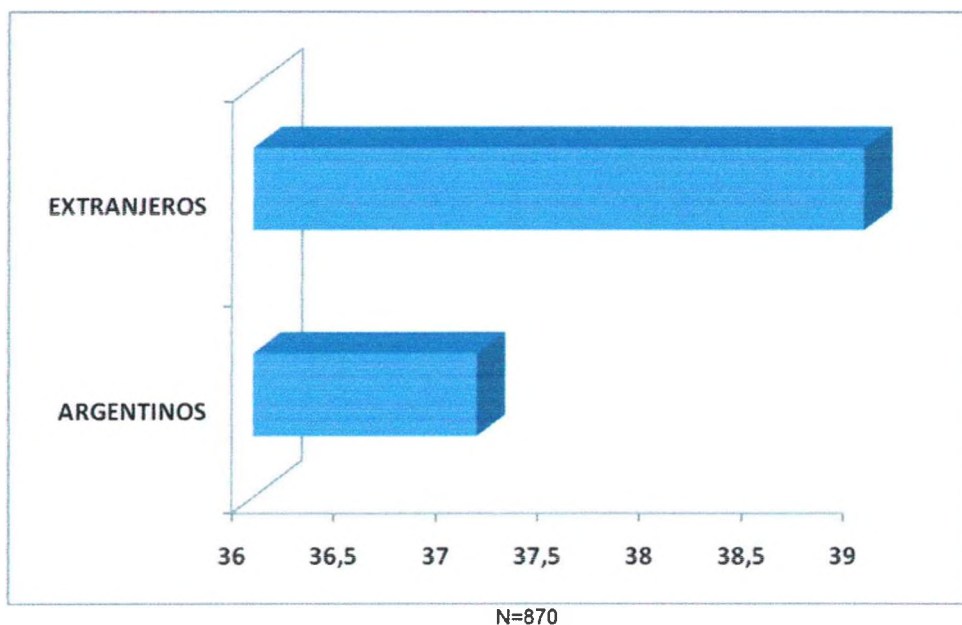
Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1"

Mar del Plata – Diciembre de 2009

Gráfico 10 – Promedio puntaje obtenido de los usuarios del consultorio de vacunación s/nacionalidad– Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009



Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1"

Mar del Plata – Diciembre de 2009

En referencia a la evaluación de la "satisfacción del usuario" según la nacionalidad, el mayor puntaje 39, estuvo representado por el grupo de usuarios extranjeros, siguiendo en orden decreciente los usuarios de nacionalidad argentina con un puntaje obtenido del 37,1.

ANÁLISIS DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO DE VACUNACIÓN SEGÚN OCUPACIÓN

Tabla XI – Promedio puntaje obtenido de los usuarios del consultorio de vacunación s/ocupación– Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

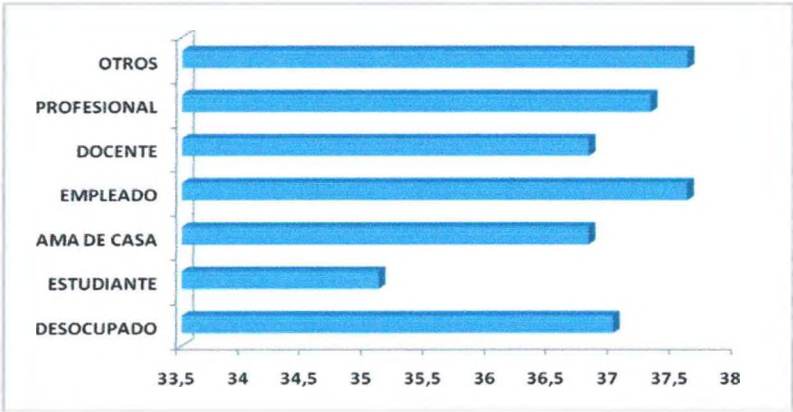
| OCUPACION   | PUNTAJE<br>(promedio) |
|-------------|-----------------------|
| DESOCUPADO  | 37                    |
| ESTUDIANTE  | 35,1                  |
| AMA DE CASA | 36,8                  |
| EMPLEADO    | 37,6                  |
| DOCENTE     | 36,8                  |
| PROFESIONAL | 37,3                  |
| OTROS       | 37,6                  |

Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1” - Mar del Plata – Diciembre de 2009

Gráfico 11 – Promedio puntaje obtenido de los usuarios del consultorio de vacunación s/ocupación– Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009



N=870

Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1”  
Mar del Plata – Diciembre de 2009

Los distintos puntajes representa el promedio según ocupación de los usuarios del consultorio de vacunación, así se observó que los usuarios que se ajustaron a la categoría empleados y aquellos que desarrollan oficios varios obtuvieron 37,6 puntos. El menor puntaje se dio en el grupo de estudiantes con 35,1 puntos.

**ANÁLISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DEL CONSULTORIO DE VACUNACIÓN**

Tabla XII – Distribución de frecuencias. "Satisfacción del usuario" Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

|                                | HORARIO DE ATENCION |      | TIEMPO DE ESPERA |      | AREA DE ESPERA |      | UBICACIÓN DEL CONS. |     | ATENCION CORDIAL |      | EDUCACIÓN |      | RESPUESTAS |      | QUEJA |      |
|--------------------------------|---------------------|------|------------------|------|----------------|------|---------------------|-----|------------------|------|-----------|------|------------|------|-------|------|
|                                | N°                  | %    | N°               | %    | N°             | %    | N°                  | %   | N°               | %    | N°        | %    | N°         | %    | N°    | %    |
| MUY DE ACUERDO                 | 512                 | 58,8 | 618              | 71   | 623            | 71,6 | 678                 | 78  | 742              | 85,3 | 668       | 76,8 | 641        | 73,7 | 412   | 47,3 |
| DE ACUERDO                     | 329                 | 37,8 | 224              | 25,7 | 238            | 27,3 | 192                 | 22  | 128              | 14,7 | 174       | 20   | 201        | 23,1 | 265   | 30,4 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 29                  | 3,4  | 19               | 2,2  | 0              | 0    | 0                   | 0   | 0                | 0    | 18        | 2,1  | 19         | 2,2  | 175   | 20,2 |
| EN DESACUERDO                  | 0                   | 0    | 9                | 1,1  | 9              | 1,1  | 0                   | 0   | 0                | 0    | 9         | 1,1  | 9          | 1,1  | 0     | 0    |
| MUY EN DESACUERDO              | 0                   | 0    | 0                | 0    | 0              | 0    | 0                   | 0   | 0                | 0    | 0         | 0    | 0          | 0    | 18    | 2,1  |
| TOTAL                          | 870                 | 100  | 870              | 100  | 870            | 100  | 870                 | 100 | 870              | 100  | 870       | 100  | 870        | 100  | 870   | 100  |

Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1"

Mar del Plata – Diciembre de 2009

De las 870 encuestas realizadas para evaluar el grado de **"Satisfacción de los Usuarios"** del Consultorio de Vacunación que concurrieron al mismo durante el mes de mayo del año 2009, se obtuvo las siguientes frecuencias absolutas y porcentajes, observándose que el 70,3 % de los usuarios "Estuvieron muy de acuerdo" con el grado de satisfacción por la atención recibida, el 25,1 % "Estuvieron de acuerdo", el 3,8% respondió "Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo", se registró un 0,5% de usuarios "En desacuerdo y solo 0,3% en la categoría "Muy en desacuerdo".

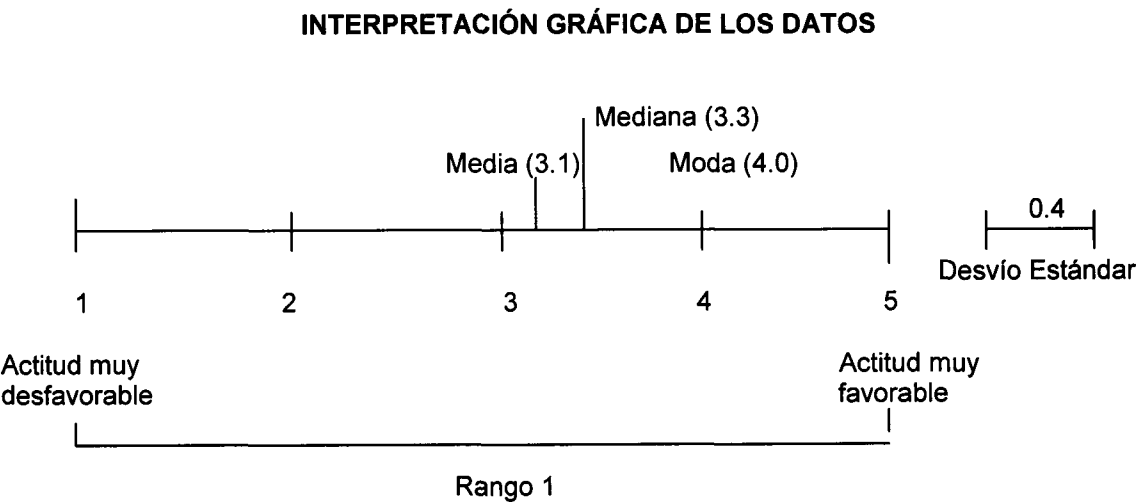
4.4 ANALISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA:

Analizados los resultados con los puntajes obtenidos de la opinion y de acuerdo al libro de códigos, en referencia al grado de “Satisfacción Laboral” del personal de enfermería, que cumple funciones en el consultorio de vacunación, por medio de una escala de actitud del tipo Likert, se obtuvieron los siguientes resultados del promedio de los distintos puntajes.

- ✚ **Satisfacción Laboral**
- ✚ Moda: 4.0
- ✚ Mediana: 3.3
- ✚ Media (X): 3.1
- ✚ Desviación estándar: 0.4
- ✚ Varianza: 0.16
- ✚ Puntuación más alta observada (máximo): 5.0
- ✚ Puntuación más baja observada (mínimo): 1.0
- ✚ Rango: 1

La satisfacción laboral de las enfermeras del consultorio de vacunación fue favorable. La categoría que más se repitió fue 4 (probablemente si). El 50 % de las enfermeras está por encima del valor 3.3 y el restante 50 % se sitúa por debajo de ese valor. En promedio, los sujetos se ubican en 3.1 (indeciso), asimismo se desvían de 3.1 en promedio, 0.4 unidades de la escala.

Las puntuaciones tienden a ubicarse en valores cuyo mayores puntajes están en el siguiente orden “probablemente si”; en el “definitivamente si” y en el “definitivamente no”, respectivamente en relación a las distintas afirmaciones.



### ANÁLISIS DE LA ANTIGÜEDAD LABORAL MUNICIPAL DEL PERSONAL DEL CONSULTORIO DE VACUNACIÓN

Tabla XIV – Antigüedad laboral Municipal del Personal del Consultorio de Vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo de 2009

| Antigüedad en años | N°       | %            |
|--------------------|----------|--------------|
| <b>4 a 11</b>      | <b>3</b> | <b>60 %</b>  |
| <b>11 a 18</b>     | <b>2</b> | <b>40 %</b>  |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100 %</b> |

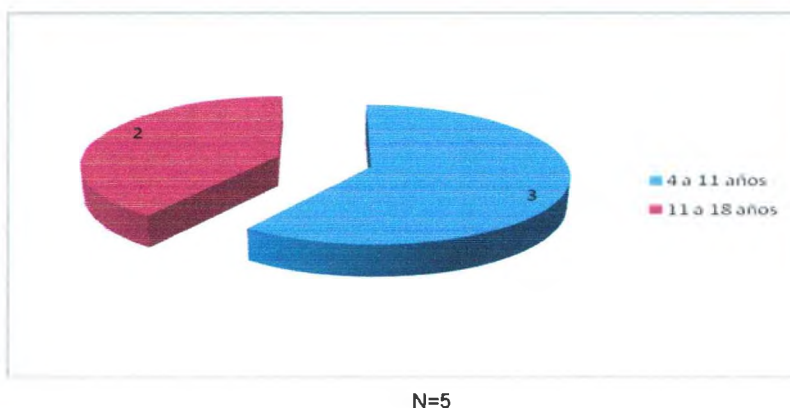
Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1”

Mar del Plata – Diciembre de 2009

Gráfico 12 – Antigüedad Laboral Municipal del Personal del Consultorio de Vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo de 2009



Fuente: Soria, S.

Tesis Licenciatura en Enfermería

“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1”

Mar del Plata – Diciembre de 2009

Los diferentes resultados representan los distintos porcentajes en relación a la antigüedad municipal de las enfermeras del consultorio de vacunación, el rango oscila entre los 4 años y 18 años, siendo que el 60 % de ellas tiene una antigüedad Municipal que va de 4 a 11 años y el 40 % restante está entre los 11 y 18 años.

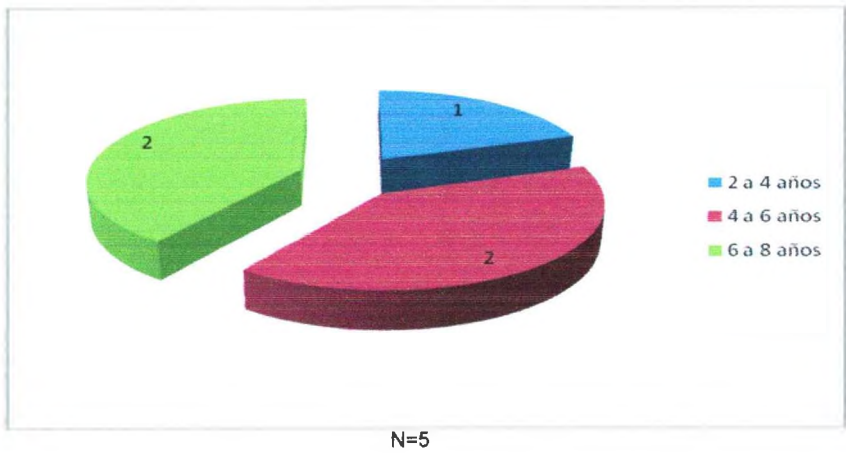
ANÁLISIS DE LA ANTIGÜEDAD LABORAL EN LA DEPENDENCIA DEL PERSONAL  
DEL CONSULTORIO DE VACUNACIÓN

Tabla XV – Antigüedad laboral en la dependencia del Personal del Consultorio de Vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo de 2009

| Antigüedad en años | N° | %     |
|--------------------|----|-------|
| 2 a 4              | 1  | 20 %  |
| 4 a 6              | 2  | 40 %  |
| 6 a 8              | 2  | 40 %  |
| TOTAL              | 5  | 100 % |

Fuente: Soria, S.  
Tesis Licenciatura en Enfermería  
"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1 - Mar del Plata – Diciembre de 2009

Gráfico 13 – Antigüedad Laboral en la dependencia del Personal del Consultorio de Vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo de 2009



Fuente: Soria, S.  
Tesis Licenciatura en Enfermería  
"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1" Mar del Plata – Diciembre de 2009

Los distintos porcentajes obtenidos representan la antigüedad laboral de las enfermeras en la dependencia estudiada, el 20 % de ellas tienen una antigüedad en el Centro que oscila entre los 2 a 4 años; un 40 % está ubicado entre los 4 a 6 años y el 40 % restante es de 6 a 8 años de antigüedad en la dependencia.

ANÁLISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CONSULTORIO DE  
VACUNACIÓN

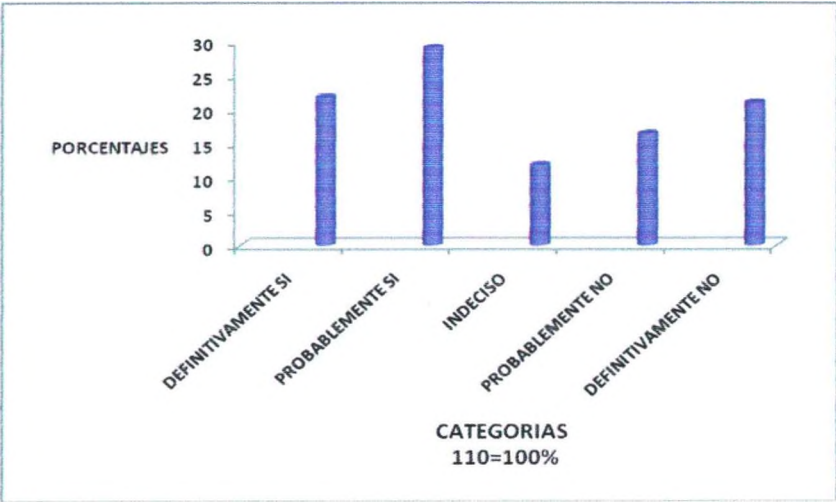
A continuación se analizó por medio de una distribución de frecuencias la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería del consultorio de vacunación.

Tabla XIII – Distribución de frecuencias. “Satisfacción laboral de personal de Enfermería” Consultorio de vacunación –  
Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| CATEGORIA          | CÓDIGOS | FRECUENCIAS<br>ABSOLUTAS | FRECUENCIAS<br>RELATIVAS<br>(Porcentaje) | FRECUENCIAS<br>ACUMULADAS |
|--------------------|---------|--------------------------|------------------------------------------|---------------------------|
| Definitivamente si | 5       | 24                       | 21,8 %                                   | 24                        |
| Probablemente si   | 4       | 32                       | 29 %                                     | 56                        |
| Indeciso           | 3       | 13                       | 11,8 %                                   | 69                        |
| Probablemente no   | 2       | 18                       | 16,4 %                                   | 87                        |
| Definitivamente no | 1       | 23                       | 21 %                                     | 110                       |
| <b>TOTAL</b>       |         | 110                      | 100 %                                    |                           |

Fuente: Soria, S  
Tesis Licenciatura en Enfermería  
“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de  
Vacunación del Centro de Salud N° 1 - Mar del Plata – Diciembre de 2009

Gráfico 12 - Distribución de frecuencias. “Satisfacción laboral de personal de Enfermería” Consultorio de vacunación –  
Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009



Fuente: Soria, S  
Tesis Licenciatura en Enfermería  
“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de  
Vacunación del Centro de Salud N° 1 - Mar del Plata – Diciembre de 2009

Los resultados observados nos mostró que el ítem “definitivamente si” tuvo una puntuación de 5 puntos, el “probablemente si” de 4, el “indeciso” 3, el “probablemente no” 2 puntos y el “definitivamente no” 1 punto.

A continuación se hace referencia al análisis de los ítems “definitivamente si” y “probablemente si”, los cuales alcanzaron un porcentaje sumatorio del 50,8 %, mientras que “probablemente no” y “definitivamente no”, representaron un porcentaje del 37, 4 %, continuando en orden de jerarquía los “indecisos” representando un porcentaje del 11,8 %

Cabe mencionar que la satisfacción laboral, el “definitivamente si” y el “probablemente si”, del personal de enfermería del consultorio de vacunación solo alcanzó en términos absolutos porcentajes medios en referencia al resto de la muestra.

**ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN  
CONOCIMIENTO DE NORMAS Y RECOMENDACIONES DEL CONSULTORIO DE  
VACUNACIÓN**

A continuación se hace referencia a la ponderación del Grado de Satisfacción Laboral desagregada por conocimientos de Normas y Recomendaciones, evaluadas durante el mes de Mayo del año 2009.

**Pregunta A: Tiene conocimiento de la existencia de “Normas y Recomendaciones para la atención de Enfermería” confeccionada por la jefatura de Departamento?**

Tabla XVI– Distribución de frecuencias. “Satisfacción laboral de personal de Enfermería” pregunta A Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | Nº       | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 2        | 40         |
| Probablemente si   | 1        | 20         |
| Indeciso           | 0        | 0          |
| Probablemente no   | 0        | 0          |
| Definitivamente no | 2        | 40         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S

Tesis Licenciatura en Enfermería

“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1”

Mar del Plata – Diciembre de 2009

La presente tabla nos muestra que de las 5 enfermeras evaluadas del consultorio de vacunación, 3, es decir el 60% tenía conocimiento de la existencia de las Normas y Recomendaciones para la atención de enfermería, en contraposición 2 enfermeras, que representaron el 40 % al momento de responder a la encuesta, no tenían conocimiento de las mismas.

**Pregunta B: Tiene a su disposición las Normas Nacionales de Vacunación actualizadas?**

Tabla XVII– Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta B Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| <b>OPCIONES ELEGIDAS</b> | <b>N</b> | <b>%</b>   |
|--------------------------|----------|------------|
| Definitivamente si       | 1        | 20         |
| Probablemente si         | 1        | 20         |
| indeciso                 | 0        | 0          |
| Probablemente no         | 1        | 20         |
| Definitivamente no       | 2        | 40         |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S

Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1"

Mar del Plata – Diciembre de 2009

De la presente tabla se desprende que cuando se evaluó si las enfermeras encuestadas tenían a su disposición las Normas Nacionales actualizadas de vacunación, 2 contestaron afirmativamente, representando un 40 % de la muestra, en contraposición con 3 enfermeras, es decir el 60% que respondió negativamente.

Cabe mencionar el bajo porcentaje de enfermeras, que tenían a su disposición, en ese momento, las Normas Actualizadas de vacunación.

**Pregunta C: Consulta las Normas nacionales de Vacunación cuando tiene alguna duda?**

Tabla XVIII– Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta C Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| <b>OPCIONES ELEGIDAS</b> | <b>N</b> | <b>%</b>   |
|--------------------------|----------|------------|
| Definitivamente si       | 3        | 60         |
| Probablemente si         | 2        | 40         |
| Indeciso                 | 0        | 0          |
| Probablemente no         | 0        | 0          |
| Definitivamente no       | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1" Mar del Plata – Diciembre de 2009

De la presente tabla se observó que todas las enfermeras representando 100 % de las encuestadas cuando tenían alguna duda, consultaban las normas Nacionales de vacunación.

**Pregunta D: Considera que cuenta con los conocimientos y capacitación necesaria para desempeñarse en el servicio?**

Tabla XIX– Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta D Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| <b>OPCIONES ELEGIDAS</b> | <b>N</b> | <b>%</b>   |
|--------------------------|----------|------------|
| Definitivamente si       | 1        | 20         |
| Probablemente si         | 3        | 60         |
| Indeciso                 | 0        | 0          |
| Probablemente no         | 1        | 20         |
| Definitivamente no       | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1" Mar del Plata – Diciembre de 2009

A continuación los datos obtenidos en la siguiente tabla nos muestran, que cuando se consultó al personal del consultorio de vacunación acerca de si "Cuenta con los conocimientos y capacitación necesaria para desempeñarse en el servicio" 4 de las enfermeras contestaron que si representando el 80% de la muestra, en oposición a 2 es decir el 20% de las enfermeras que respondieron que no.

Cabe mencionar el alto porcentaje de enfermeras que tenían conocimiento y capacitación necesaria para desempeñarse en el servicio.

**Pregunta E: Según su opinión. Los procedimientos que realiza, son acordes a los descritos en la Normas Nacionales de Vacunación?**

Tabla XX– Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta E Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N        | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 4        | 80         |
| Probablemente si   | 1        | 20         |
| indeciso           | 0        | 0          |
| Probablemente no   | 0        | 0          |
| Definitivamente no | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería  
"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1" Mar del Plata – Diciembre de 2009

De los datos obtenidos en la siguiente tabla surge que, cuando se evaluaron los Procedimientos realizados y la concordancia con las Normas Nacionales el 100% de las respuestas fueron afirmativas, destacando la alta concordancia entre Procedimiento y conocimiento de las Normas Nacionales.

**Pregunta F: Se realizan reuniones de equipo para discutir sobre la vigencia de las Normas y para unificar criterios?**

Tabla XXI – Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta F Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N        | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 0        | 0          |
| Probablemente si   | 0        | 0          |
| indeciso           | 0        | 0          |
| Probablemente no   | 0        | 0          |
| Definitivamente no | 5        | 100        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería  
"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1" Mar del Plata – Diciembre de 2009

A continuación el resultado obtenido cuando se consulto sobre si se realizaron reuniones de equipo para discutir sobre la vigencia de las Normas para unificar criterios nos mostró, que el 100% de los encuestados respondieron "Definitivamente No".

Cabe destacar el alto porcentaje de enfermeras que se manifestaron en relación a la falta de reuniones de equipo para discutir los temas mencionados en el ítem.

**Pregunta G: Cuenta con el espacio necesario para expresar sus ideas en relación a la modalidad de trabajo en el Consultorio de Vacunación?**

Tabla XXII – Distribución de frecuencias. “Satisfacción laboral de personal de Enfermería “pregunta G Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N | %   |
|--------------------|---|-----|
| Definitivamente si | 0 | 0   |
| Probablemente si   | 0 | 0   |
| Indeciso           | 1 | 20  |
| Probablemente no   | 1 | 20  |
| Definitivamente no | 3 | 60  |
| TOTAL              | 5 | 100 |

Fuente: Soria, S -  
Tesis Licenciatura en Enfermería  
"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1"  
Mar del Plata – Diciembre de 2009

A continuación estos datos hacen referencia al espacio necesario para expresar sus ideas en relación a la modalidad de trabajo en el consultorio de vacunación, así podemos observar que el 80% de los encuestados respondió negativamente.

Cabe destacar el alto porcentaje del personal de vacunación que considera no tener un espacio para expresar sus ideas en referencia al tema modalidad de trabajo.

**Pregunta H: Usted participa con su aporte para mejorar la atención en el Consultorio de Vacunación?**

Tabla XXIII – Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta H Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| <b>OPCIONES ELEGIDAS</b> | <b>N</b> | <b>%</b>   |
|--------------------------|----------|------------|
| Definitivamente si       | 2        | 40         |
| Probablemente si         | 1        | 20         |
| indeciso                 | 0        | 0          |
| Probablemente no         | 2        | 40         |
| Definitivamente no       | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1" Mar del Plata – Diciembre de 2009

En los porcentajes obtenidos observamos similitud de resultados, en lo que se refiere a la participación para mejorar la atención en el consultorio de vacunación, con una ligera diferencia representado por el 60 % de los que respondieron que si, en oposición al 40% que respondió negativamente.

**Pregunta I: Considera que los aportes que brinda son tenidos en cuenta?**

Tabla XXIV– Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta I Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| <b>OPCIONES ELEGIDAS</b> | <b>N</b> | <b>%</b>   |
|--------------------------|----------|------------|
| Definitivamente si       | 0        | 0          |
| Probablemente si         | 2        | 40         |
| indeciso                 | 1        | 20         |
| Probablemente no         | 2        | 40         |
| Definitivamente no       | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1" Mar del Plata – Diciembre de 2009

A continuación los siguientes resultados nos esta mostrando un porcentaje semejante entre los que consideran que los aportes que brinda son tenidos en cuenta 40% y los que no 40%, destacando el porcentaje bajo de la respuesta afirmativa aún representando el 40% de la muestra.

**Pregunta J: Usted considera que se cumplen las Normas Nacionales de Vacunación?**

Tabla XXV – Distribución de frecuencias. “Satisfacción laboral de personal de Enfermería “pregunta J Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N        | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 1        | 20         |
| Probablemente si   | 3        | 60         |
| indeciso           | 0        | 0          |
| Probablemente no   | 1        | 20         |
| Definitivamente no | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería  
“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1” Mar del Plata – Diciembre de 2009

Los porcentajes obtenidos representan la diferencia entre los que consideran que se cumplen las normas, el 80% de la muestra y los que no 20%, destacando el alto nivel alcanzado por las respuestas afirmativas.

**Pregunta K: Las condiciones edilicias son adecuadas para cumplir con las Normas?**

Tabla XXVI– Distribución de frecuencias. “Satisfacción laboral de personal de Enfermería “pregunta K Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N        | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 0        | 0          |
| Probablemente si   | 1        | 20         |
| indeciso           | 0        | 0          |
| Probablemente no   | 1        | 20         |
| Definitivamente no | 3        | 60         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería  
“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1” Mar del Plata – Diciembre de 2009

Los resultados de la presente tabla nos mostró el elevado porcentaje del 80% de respuestas negativas, en contraposición con el 20% que respondieron afirmativamente cuando se evaluó “Las condiciones edilicias son adecuadas para cumplir con las Normas”.  
Cabe destacar el alto porcentaje de respuestas negativas en referencia al ítems investigado.

**Pregunta L: Cuenta con el tiempo suficiente para cumplir fielmente las Normas?**

Tabla XXVII– Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta L Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N        | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 0        | 0          |
| Probablemente si   | 3        | 60         |
| Indeciso           | 0        | 0          |
| Probablemente no   | 2        | 40         |
| Definitivamente no | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1" Mar del Plata – Diciembre de 2009

Los resultados de la siguiente tabla no mostraron una diferencia significativa en relación a cuando se evaluó el ítem "Cuenta con el tiempo suficiente para cumplir fielmente las Normas"; el 60% respondió afirmativamente y un 40 % negativamente.

**Pregunta M: Cuenta con los materiales necesarios para el cumplimiento de las Normas?**

Tabla XXVIII– Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta M Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N        | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 0        | 0          |
| Probablemente si   | 3        | 60         |
| Indeciso           | 0        | 0          |
| Probablemente no   | 1        | 20         |
| Definitivamente no | 1        | 20         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1" Mar del Plata – Diciembre de 2009

Los resultados obtenidos en la siguiente tabla no mostró una diferencia significativa entre el 60% que respondió si, y el 40% del no, en relación a la pregunta "Cuenta con el tiempo suficiente para cumplir fielmente las Normas"

**Pregunta N: Le produce agobio el cumplimiento estricto de las Normas?**

Tabla XXIX– Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta A Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N        | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 0        | 0          |
| Probablemente si   | 1        | 20         |
| indeciso           | 1        | 20         |
| Probablemente no   | 1        | 20         |
| Definitivamente no | 2        | 40         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1" Mar del Plata – Diciembre de 2009

Los resultados obtenidos en la siguiente tabla nos mostro diferentes porcentajes en relación a la pregunta "Le produce agobio el cumplimiento estricto de las Normas?", el 60% respondió negativamente, siguiendo la respuesta afirmativa y los indecisos con un 20% respectivamente. Cabe destacar el alto porcentaje de respuestas negativas en referencia a este ítems.

**Pregunta O: Le brinda seguridad el hecho que su trabajo esté Normalizado?**

Tabla XXX – Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta O Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N        | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 3        | 60         |
| Probablemente si   | 2        | 40         |
| indeciso           | 0        | 0          |
| Probablemente no   | 0        | 0          |
| Definitivamente no | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1" Mar del Plata – Diciembre de 2009

Los resultados de la presente tabla nos esta mostrando el alto porcentaje de respuestas afirmativas 100% de la muestra, en relación a cuando se evaluó el ítems "Le brinda seguridad el hecho que su trabajo esté Normalizado?"

**Pregunta P: Está conforma con trabajar en el Consultorio de Vacunación?**

Tabla XXXI– Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta P Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N        | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 3        | 60         |
| Probablemente si   | 1        | 20         |
| indeciso           | 0        | 0          |
| Probablemente no   | 0        | 0          |
| Definitivamente no | 1        | 20         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1" Mar del Plata – Diciembre de 2009

A continuación se hace referencia a la conformidad de trabajar en el consultorio de vacunación, así podemos observar que el 80% de las enfermeras consultadas respondieron afirmativamente siendo representativo del 80% de los encuestados, solo 1 enfermera representando al 20%, respondió negativamente.

Cabe destacar el alto porcentaje de enfermeras que respondieron estar conforme con trabajar en el consultorio de vacunación.

**Pregunta Q: Usted se siente estimulado en el Consultorio de Vacunación por el reconocimiento que se le brinda por su desempeño?**

Tabla XXXII– Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta Q Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N        | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 0        | 0          |
| Probablemente si   | 1        | 20         |
| indeciso           | 2        | 40         |
| Probablemente no   | 1        | 20         |
| Definitivamente no | 1        | 20         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1" Mar del Plata – Diciembre de 2009

A continuación se hace referencia a la conformidad del personal del consultorio de vacunación y el reconocimiento a su desempeño, así observamos resultados disímiles, el 20% respondió si, indecisos un 40% y no, un total del 40%.

**Pregunta R: Usted considera que sus objetivos personales coinciden con los objetivos del sector?**

Tabla XXXIII– Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta R Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| <b>OPCIONES ELEGIDAS</b> | <b>N</b> | <b>%</b>   |
|--------------------------|----------|------------|
| Definitivamente si       | 0        | 0          |
| Probablemente si         | 1        | 20         |
| indeciso                 | 1        | 20         |
| Probablemente no         | 3        | 60         |
| Definitivamente no       | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería

"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1"

Mar del Plata – Diciembre de 2009

A continuación estos datos hacen referencia a la coincidencia de los objetivos personales del personal de vacunación con los del sector, observando un 60% de respuestas negativas, 20% de indecisos y 20% de respuestas afirmativas.

Cabe destacar el alto porcentaje de enfermeras que consideraron la no coincidencia de sus objetivos personales con los del sector.

**Pregunta S: Según su opinión, existe coherencia entre los objetivos del Consultorio de Vacunación y los de la Institución?**

Tabla XXXIV– Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta S Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N        | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 0        | 0          |
| Probablemente si   | 1        | 20         |
| indeciso           | 2        | 40         |
| Probablemente no   | 1        | 20         |
| Definitivamente no | 1        | 20         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería  
"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1"  
Mar del Plata – Diciembre de 2009

A continuación estos datos hacen referencia a la opinión sobre la coherencia entre los objetivos del consultorio de vacunación y los de la institución, así podemos observar resultados dispares entre las respuestas analizadas, un 20% respondieron si, un 40% no y hubo un 40% de respuestas indecisas.

Cabe mencionar que cuando se realiza la sumatoria entre los indecisos y las respuestas negativas, se obtiene un porcentaje elevado 60% para la evaluación de estos ítems, considerando un factor negativo para la coincidencia de los objetivos mencionados.

Pregunta T: **Está satisfecho con los resultados de su trabajo?**

Tabla XXXV– Distribución de frecuencias. “Satisfacción laboral de personal de Enfermería “pregunta T Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N        | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 3        | 60         |
| Probablemente si   | 1        | 20         |
| indeciso           | 1        | 20         |
| Probablemente no   | 0        | 0          |
| Definitivamente no | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería  
“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1” Mar del Plata – Diciembre de 2009

A continuación estos datos hacen referencia la satisfacción con los resultados del trabajo realizado por el personal del sector, así observamos un alto porcentaje de respuestas afirmativas 80% en oposición a los indecisos que solamente representaron un 20% al momento de la encuesta.

Pregunta U: **Está satisfecho con los resultados de la atención que brinda al servicio?**

Tabla XXXVI– Distribución de frecuencias. “Satisfacción laboral de personal de Enfermería “pregunta U Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N        | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 1        | 20         |
| Probablemente si   | 3        | 60         |
| indeciso           | 1        | 20         |
| Probablemente no   | 0        | 0          |
| Definitivamente no | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería  
“Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1” Mar del Plata – Diciembre de 2009

A continuación estos datos ponen de relevancia el alto porcentaje de respuestas afirmativas 80%, en relación a la satisfacción con la atención que se brinda en el servicio, no registrando respuestas negativas y solo un 20% de indecisos.

**Pregunta V: La Supervisión que se realiza sobre su tarea y el apoyo de su superior inmediato, le permite trabajar con mayor seguridad?**

Tabla XXXVII – Distribución de frecuencias. "Satisfacción laboral de personal de Enfermería "pregunta V Consultorio de vacunación – Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón – Centro de Salud N° 1 – Mayo 2009

| OPCIONES ELEGIDAS  | N        | %          |
|--------------------|----------|------------|
| Definitivamente si | 0        | 0          |
| Probablemente si   | 0        | 0          |
| indeciso           | 3        | 60         |
| Probablemente no   | 0        | 0          |
| Definitivamente no | 2        | 40         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b> | <b>100</b> |

Fuente: Soria, S - Tesis Licenciatura en Enfermería  
"Calidad de la Atención de Enfermería en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1"  
Mar del Plata – Diciembre de 2009

A continuación estos datos ponen de relevancia la falta de supervisión que se realiza sobre la tarea y que le permite trabajar con mayor seguridad, así observamos que no se registraron respuestas afirmativas y que la sumatoria entre las respuestas indecisas y las negativas abarcaron el 100% de la muestra.

## **CUARTA PARTE:**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES:**

El propósito de este estudio estuvo orientado a investigar el nivel de La Calidad de la Atención en la Organización y Funcionamiento del Consultorio de Vacunación del Centro de Salud N° 1 de Mar del Plata, durante el mes de Mayo del año 2009.

Se tomaron como indicadores: **1. La estructura, 2. El proceso de atención de enfermería brindada, 3. La satisfacción del usuario y 4. La satisfacción laboral del personal de enfermería**, se confrontaron los resultados con "Las Normas Provinciales de Organización y Funcionamiento para puestos de vacunación del Programa Actualizado de Inmunizaciones (PAI) dependiente del "Programa de Control de Enfermedades Inmunoprevenibles" del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, del año 2003.

**Analizada la información obtenida, se arribó a las siguientes conclusiones:**

Cuando se analizo **el Indicador 1- La Estructura**, el puntaje total obtenido fue de 625/1000 puntos categorizándose la calidad como de nivel regular, al desagregar el análisis de la estructura en forma individual, se observó que el mayor puntaje obtenido fue en los rubros planta física, recursos materiales de consumo y área de espera, sin embargo el bajo puntaje en los rubros correspondientes a los recursos humanos y financieros fueron determinantes para no lograr el nivel de la calidad deseado; al continuar con el Conocimiento del área de responsabilidad, el personal no había realizado el censo de la población del área de influencia, y en referencia a las Características del personal del Centro, el mismo no recibe ningún tipo de capacitación y la supervisión de los niveles de conducción del área es ocasional; continuando con los Recursos Materiales: Dotación Fija Mobiliario se pudo investigar que la heladera no estaba ubicada como indican las normas y no posee bandejas perforadas para una correcta ubicación de las vacunas, la misma se encontraba desordenada y no estaban identificadas las distintas partidas de vacunas recibidas, como así lo indican las normas confrontadas.

En referencia al Material administrativo: se observó que en el vacunatorio no se encontraron cartillas de divulgación (excepto en épocas de campañas nacionales), tampoco el calendario nacional de vacunación que debería estar a la vista de los usuarios, no se encontraron las ultimas normas actualizadas de vacunación nacional, así se pudo determinar que no existe por parte de los responsables del área, una norma o procedimiento escrito que garantice la actualización periódica y regular; en el rubro Limpieza de la planta física, el lugar se observo limpio en general, sin embargo cuando se investigó la metodología utilizada, se pudo registrar que la misma no se ajustaba a las técnicas correspondientes que conducen a la eliminación efectiva de gérmenes patógenos, así se pudo reconocer que el personal involucrado no había recibido ningún tipo de capacitación al respecto; en el rubro Trabajo comunitario: se observó que en el periodo investigado, no se realizaron actividades programadas de vacunación con

organizaciones comunitarias, ni actividades programadas de educación sobre el calendario nacional de vacunación, para grupos de riesgo o población bajo control.

Al haber analizado los Recursos financieros nos encontramos que no se dispone de presupuesto propio asignado en base a una planificación y presupuestación acorde a las verdaderas necesidades del Centro, lo que ocasiona permanentes faltantes o provisión a destiempo, generando inconvenientes en el servicio.

En relación a este indicador hemos arribado a la conclusión de que confrontado los resultados con las normas propuestas, el mismo **no ha alcanzado un puntaje, que nos permita valorar la calidad como óptima.**

Al investigar el **Indicador 2- “Proceso de Atención de enfermería Brindada”**, no obstante que la muestra a simple vista parecería pequeña, la misma se realizó sobre el 100% del personal, destacando que el servicio de vacunación se encuentra constituido por cinco enfermeras, las cuales integran el personal estable del mismo, al investigar por separado cada componente de este indicador nos llevó a arribar a las siguientes conclusiones, en la evaluación del rubro “Funciones Técnicas” las cinco enfermeras evaluadas obtuvieron calificación buena cumpliendo con las funciones técnicas docentes y administrativas diarias en forma satisfactoria, sin embargo en referencia a “La cadena de frío, y Dotación de Recursos” hallamos que la calificación a este ítem es “mala”, si bien se respeta el control de la temperatura de la heladera manteniéndose la misma entre 2 y 8 ° C según normas, la categorización deficiente es a expensas de no cumplir fielmente las recomendaciones que las normas enuncian en referencia al ordenamiento, cuidados generales de funcionamiento y la limpieza de la heladera, si bien se considero la relevancia de poseer mayor formación académica del personal creo que esta situación no influiría en un mayor puntaje de calidad, sobre todo cuando confrontamos estos resultados con las normas propuestas como parametro de control, observando que el registro de bajos puntajes fue derivado de la falta de capacitación del personal involucrado.

Con los resultados obtenidos en el análisis de este indicador podemos concluir afirmando que **la categorización no alcanzó el nivel de calidad óptimo**, según las normas confrontadas.

En la investigación del **Indicador 3- “Satisfacción del Usuario”** los resultados nos llevaron a concluir que **el nivel de calidad alcanzado fue óptimo**, a expensas de considerar y cruzar los distintos componentes, y así observamos, que los usuarios de nacionalidad extranjera fueron los más satisfechos, que la mayor satisfacción correspondió al grupo etéreo que va de 45 a 54 años para ambos sexos, y los categorizados con ocupación de empleados y oficios varios, todos los usuarios encuestados tenían un nivel de instrucción, siendo los que cursaron estudios universitarios los más satisfechos, y que la aceptación del horario de atención del vacunatorio, el tiempo de espera reducido, la conformidad con el área de espera, una atención cordial, las respuestas solicitadas por el usuario y respondidas por el personal, referente a preguntas

sobre la vacunación, y la posibilidad de ofrecer el libro de quejas si así lo solicitara el usuario, fueron determinantes importantes para alcanzar el nivel de satisfacción mencionado.

La investigación del **Indicador 4- “Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería”** nos llevo a concluir que la satisfacción Laboral del personal del vacunatorio alcanzo en promedio al 50,8% del mismo, observando como hechos importantes el **nivel elevado y positivo de los siguientes componentes analizados:** realización de los procedimientos según las normas, participación con el aporte para mejorar la atención del consultorio de vacunación, cumplimiento de las normas de vacunación, contar con tiempo suficiente para cumplir con las tareas, contar con los materiales necesarios para cumplir con las normas, tener normatizado el trabajo, conformidad con trabajar en el centro vacunatorio, satisfacción con los resultados de su trabajo, satisfacción con la atención brindada al servicio, en oposición al 37,4% del personal que se manifesto negativamente en referencia a la satisfacción favorable, a expensas de no tener a su disposición las normas, no realizarse reuniones de equipo para discutir la vigencia de las normas y unificar criterios, falta de espacios para expresar sus ideas, de considerar que las condiciones edilicias no son adecuadas, de no estar estimulado para trabajar en el consultorio de vacunación, de la no coincidencia de los objetivos personales con los del sector, y el bajo nivel de supervisión por los superiores.

Las particularidades de este indicador nos permite observar que **alcanzó un nivel de calidad medianamente favorable**, cuando lo confrontamos con las normas vigentes a la fecha del presente estudio.

**Las conclusiones finales de esta investigación nos permite informar que “La Calidad de la Atención en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación en el Centro de Salud N° 1 , en el ambito de la Atención Primaria de la Salud de la MGP, en el mes de mayo del año 2009,” no alcanzó el nivel de Calidad mas óptimo, identificando a “La Satisfacción del Usuario, como el marcador mas satisfactorio y siguiendo en orden de importancia “La Satisfacción del Personal de Enfermería y en niveles mas alejados de lo deseado y “La Estructura” y “El Proceso de Enfermería Brindado”**

## 5.2 RECOMENDACIONES

Si bien este estudio investigó un momento de la realidad de la calidad de la atención del Vacunatorio del Centro de Salud N° 1 de Mar del plata, sería importante continuar con estudios de investigación mas amplios sobre este tema, para poder concretar un diagnostico más profundo y abarcativo, de todo el universo en la atención de los vacunatorios de los centros de salud, ya que el investigador entiende el carácter dinamico y la importancia del tema que se abordo en esta investigación.

Sería importante trabajar sobre aquellos factores considerados negativos, que influyeron en los resultados no óptimos acerca de la Calidad de la Atención. En referencia a lo manifestado y considerando que cambiar la realidad en el sentido favorable, no implica un cambio complejo, ni un costo financiero que el sistema no pueda soportar, por lo contrario creo que la utilización de herramientas estrategicas de Atención Primaria de la Salud, de aplicación regular y sostenida puede mejorar el nivel de la Calidad de Atención en la Organización y Funcionamiento del Servicio de Vacunación del Centro de Salud N° 1 de la MGP, es por ello que este autor quiere hacer a continuación firmes recomendaciones:

- Trabajar sobre la implementación de una politica genuina y eficiente sobre "Los Recursos Humanos", que contemple, la capacitación permanente del personal de vacunación del Centro de Salud, abordando los aspectos técnicos de atención, con actualización de las normas nacionales de vacunación, implementando un sistema de evaluación del desempeño del personal, con estrategias de incentivos y reconocimiento al mismo.
- Trabajar sobre la provisión continua de cartillas de divulgación de los planes de vacunación.
- Trabajar sobre la implementación mensual de espacios de reunión y actividades obligatorias y continuas que permitan al personal de enfermería expresar sus ideas y posibles aplicaciones en el marco de mejorar la calidad de atención.
- Trabajar sobre la implementación de una supervisión de los niveles de decisión que sea obligatoria, organizada, y con devolución de los resultados.
- Trabajar sobre la provisión y entrega permanente a los usuarios de las cartillas de vacunación actualizadas.
- Trabajar sobre la implementación escrita de las normas y procedimientos de atención.

## LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

- Trabajar sobre la capacitación técnica y específica de cómo realizar las tareas de limpieza en salud, dirigido al personal de servicio contratado.
- Trabajar sobre un censo actualizado de la población bajo cobertura de vacunación del área programática correspondiente al vacunatorio estudiado.
- Trabajar con las organizaciones comunitarias, desarrollando acciones en conjunto, para mejorar la calidad de atención.
- Trabajar con las autoridades de la Secretaría de Salud para implementar desde lo financiero una presupuestación por programas, con planificación de las necesidades y ejecución de las partidas en tiempo y forma.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

<sup>1</sup> Fuente: Secretaría de Salud – Área Epidemiología – Informe de Consultas efectuadas Centro de Salud N° 1 – 1° Semestre del 2009 - Municipalidad del Partido de Gral. Pueyrredón –

<sup>2</sup> Fuente: INDEC Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001.

<sup>3</sup> Baal arda, L. – Medición de cobertura de vacunación: una problemática de la salud pública

<sup>4</sup> Asenjo, MA; Bohigas, LL; Trilla, A. Prat, A. – Gestión diaria del hospital – Capítulo 18 Calidad Asistencial. Editorial Masson- Año 1998

<sup>5</sup> Vuori, H.V. El Control de Calidad en los Servicios Sanitarios. Masson S.A. y S.G. Editores S.A. – Barcelona 1988

<sup>6</sup> Vuori, H.V. Op cit. pag.38

<sup>7</sup> Moreno, E y Col. Calidad de la Atención de Salud. Aspectos conceptuales. Cátedra de Salud Pública – Facultad de Medicina – UNT 1996 (actualizado 2001)

<sup>8</sup> Moreno, E y Col. Op cit pag. 15

<sup>9</sup> Moreno, E y Col. Op cit pag. 9

<sup>10</sup> Pender, Nola – Modelos y Teorías de Enfermería – Marriner-Tomey – Editorial Mosby/Doyma 3° Edición – Cap.33 – España 1997

<sup>11</sup> OPS/OMS La erradicación del Sarampión. Guía Practica Cuaderno técnico N° 41 Washington DC 1999 cit.por Balparda, Laura, Medición de Cobertura de Vacunación-Rev.Inv en Salud Vol 7 Rosario 03/2008

<sup>12</sup> OPS/OMS La erradicación del Sarampión Op.Cit

<sup>13</sup> Dr Tregnaghi, Miguel y col. Manual de Vacunas de Latinoamérica – 3° Edición - Asociación Panamericana de infectología – Ediciones Franco, SA – México 1997

<sup>14</sup> Revista Enfermería Global N° 10 – Pagina 6 – Villalba, Rosa D - Editorial: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia – España - Mayo 2007

<sup>15</sup> Revista Enfermeria Global N° 10- Op cit. pag. 14

<sup>16</sup> Moreno y Col. op. Cit pag. 26

<sup>17</sup> OPS. Condiciones de Eficiencia de los Servicios de Salud MaternoInfantil. Programas de Salud MaternoInfantil y Prestación de Servicios de Salud. Fascículos I y II. Washington D.C. 1985

<sup>18</sup> Moreno y Col. op. Cit pag. 30

<sup>19</sup> “Calidad de la Atención Primaria desde una perspectiva comunitaria” Villalba, R.D Enfermería Global N° 10 Mayo 2007 Página 5

<sup>20</sup> Moreno, E y Col Op.Cit Pag 34

<sup>21</sup> Moreno, E y Col- Op-cit. Pag.34

<sup>22</sup> Moreno, E y Col. Op. Cit pag.34

<sup>23</sup> Lic. López Espinosa, J.A. – Revista Cubana de los estudiantes de las Ciencias Médicas “16 de Abril” 2/2000 – Vol. 41 – Artículo “Historia de la Medicina, Vacuna antivariolosa de Jenner.”

- <sup>24</sup> Dueñas Fuentes, J.R: Diagnósticos de Enfermería. Cuidados de Enfermería (página on line).11-1-2001 (consultado 20-7-2009) disponible en: <http://www.terra.es/personal/duenas/pae.htm>
- <sup>25</sup> Dueñas Fuentes, J.R. op.cit
- <sup>26</sup> Dueñas Fuentes, J.R op. Cit
- <sup>27</sup> Dueñas Fuentes, J.R op. Cit
- <sup>28</sup> Navarro Valdivieso, Luz. "Proceso de enfermería en el acto vacunal" Vacunas. Org (página on line). (consultado 7-7-2009 ) disponible en <http://www.vacunas.org/index>
- <sup>29</sup> <http://www.auladae.com>
- <sup>30</sup> Moreno E y col. op.cit pag 5
- <sup>31</sup> Dueñas Fuentes, J.R. op. Cit
- <sup>32</sup> Moreno, E y col. op.cit pag.5
- <sup>33</sup> Moreno, E y Col Op.Cit Pag 34
- <sup>34</sup> Moreno, E y Col. Op. Cit pag.34
- <sup>35</sup> Moreno, E y Col Op. Cit Pag 60
- <sup>36</sup> Velandia Mora, A.L,"Regímenes laborales en enfermería y calidad de atención" Conferencia por invitación de la OPS, Taller de Lanzamiento del Observatorio de RRHH, Montevideo,Uruguay-12/01
- <sup>37</sup> Velandia Mora, A.L op cit pag.8
- <sup>38</sup> Velandia Mora, A.L op cit pag 9
- <sup>39</sup> Velandia Mora, A.L op cit pag 9
- <sup>40</sup> Velandia Mora, A.L op cit pag 9
- <sup>41</sup> Velandia Mora, A.L.op cit pag 9
- <sup>42</sup> Varo, Jaime – Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios – Un modelo de gestión hospitalaria – Editorial Díaz de Santos S.A Madrid – Año 1994

**BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:**

Actitud ante el SIDA en estudio de enfermería – Ed. Médica Vol. 6 – Barcelona – Abril/Junio 2003 – (página on line) consultado 30-6-09 – disponible en <http://www.auladae.com>

Alfaro, R – Aplicación del Proceso Enfermero – Editorial Springer – 4° Edición – 1998 – España

Allende, J . Investigación de Servicios de Salud, conceptos y posibilidades. Evaluación de Servicios de Salud Maternoinfantil - Publicación del Programa de Salud materno Infantil OPS/OMS Año 1989

Ann Marriner y Tomey – Administración y Liderazgo en Enfermería - Cap. 28 Dirección de Riesgo y Control de Calidad – Editorial Mosby – 5° Edición – Año 1996

Balderas Pedrero, Maria de la Luz – Administración de los Servicios de Enfermería – 4° Edición – Mc Graw Hill – Año 2005

Batista, R.N; Tremblay, J – Métodos de Evaluación en el Área de Atención de la Salud – Evaluación de Servicios de Salud Materno Infantil. Publicación del Programa de Salud Materno Infantil – OPS/OMS año 1987

Baranchuk, N – Condiciones de Eficiencia de los Servicios de Atención Materno Infantil – Librería Científica Dos Santos – Buenos Aires 1987

Bonvehí, P; Stecher, D – Actualización de recomendaciones sobre vacunas – Sociedad Argentina de Infectología - Comisión de vacunas 2008 – Edimed Ediciones SRL 4/2009

Bloch, C y col. Evaluación del Programa de APS en la Ciudad de Rosario – Representación OPS/OMS en Argentina N° 34 – Año 1992

Donabedian, A – Revista “ Calidad de Atención en Salud” – Artículo Continuidad y Cambio en la búsqueda de la Calidad – Vol.2 N° 3 Año 1995

Donabedian, A – “La Calidad de la Atención Médica Definición y Modelos de Evaluación” Editorial La Prensa Médica Mexicana S.A. – México 1984

Enfermería Comunitaria N° 2 – Octubre/Diciembre 2008 – Características de la Investigación de la Calidad en Enfermería Comunitaria (página on line) Consultado 5-5-2008 – disponible en <http://www.ua.es/es/investigacion/memorial/2008/>

Fuentes, P. S y cool. Manual de Administración de los Servicios de Enfermería – Editorial Ariel Ciencias Médicas – Barcelona, España – Año 2002

Hernandez Sampieri, R; Fernandez Collado, C; Lucio, P.B. Metodología de la Investigación – Editorial Mac. Graw Hill – 3° Edición – Año 2003

Krogger , Axel y Wua, Rolando – Atención Primaria de la Salud Principios y Métodos – Editorial Pax México - 2 ° Edición – Año 1992

La Investigación de Enfermería – (página on line) Consultado 4-4-08 – disponible en [file:///A:/consejo internacional de enfermeras.htm](file:///A:/consejo_internacional_de_enfermeras.htm)

La Red Latinoamericana de Información científico-técnica en vacunas: una alternativa para la región – (página on line) Consultado 19-3-08 – disponible en <http://bus.sla.cu/revistas/aci/vol13>

Lopez Espinosa, J.A - Revista Cubana de los Estudiantes de las Ciencias Médicas “16 de Abril” 2/2000 – Historia de la Medicina – Vacuna Antivarilosa de Jenner – Vol. 41 - (página on line) Consultado 5-08-09 – Disponible en <http://bys.sld.cu/revistas/abr/vol41>

Mason, E.J. "Normas de Calidad de Enfermería" – Editorial Doyma – Barcelona, España – Año 1992

Medición de la Cobertura de vacunación. Una problemática de la Salud Publica – Pagina 1 a 13 - (página on line) consultado 19-3-08 – disponible en <http://www.rosario.gov.ar/sitio/salud/revista>

Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires – Normas de Organización y Funcionamiento para puestos de vacunación - Programa de Control de enfermedades inmunoprevenibles – Año 2003

Modelos de Enfermería – Editorial Interamericana – México DF 1993

Monras, P y col. Desarrollo Profesional en las Organizaciones Sanitarias Participativas – Revista Rol – Año XVIII N° 200 – Barcelona, España – Abril 1995

Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica – Decreto N° 1424/97 (página on line) consultado 2-7-09 – Disponible en [groups.google.com.ar/group/fibroamerica](http://groups.google.com.ar/group/fibroamerica)

Organización Panamericana de la Salud. La función de la enfermera en la APS. Washington DC; Organización Panamericana de la Salud. 1977

Pagina on line – consultado 19-3-08 – disponible en <http://www.un.instraw.org/revista>

Papel de la Enfermería en la vacunación - Vacunas. Org (página on line). Consultado 28-4-2008 - disponible en <http://www.vacunas.org/index>

Plan Federal de Salud – Posgrado en Salud Social y Comunitaria – Módulo 1 (Salud y Sociedad)

Polit, D; Hungler, B – Investigación Científica en Ciencias de la Salud – Ediciones Mac Graw Hill – 3° Edición – Año 1991

Proyecto de Garantía de Calidad – Guía para el Administrador de Salud – (página on line) Consultado 30-4-2008 – disponible en <http://www.qaproject.org/pubs/PDFs/M1.pdf>

Rovere, Mario - Planificación Estratégica de Recursos Humanos – OPS Washinton DC, EUA 1993

Sabulsky, J. Metodología de la Investigación – Editorial Kopifac SRL – Año 1993

Vilagrosa, P. Los Modelos Teóricos de Enfermería y la Investigación – Revista de Enfermería Clínica – Editorial Doyma – Barcelona, España - Año 1991

Villalba, R.D – Calidad de la Atención Primaria de la Salud – Enfermería global N° 10 – Mayo 2007

Vuori, H "El Control de Calidad en los Servicios Sanitarios" Editorial Masson SA – Barcelona, España Año 1991

Foto utilizada en portada de Edward Jenner (página on line) Consultado 30-10-2009 - disponible en <http://www.personal.psu.edu/faculty/j/e/jel5/micro/smallpx.jpg>

APENDICE A:

| ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PUESTO DE VACUNACIÓN - CENTRO N° 1                                                                                         | PUNTAJE OPTIMO   | PUNTAJE OBTENIDO |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| <b>1.Conocimiento del área de responsabilidad e influencia del Centro</b>                                                                                    |                  |                  |
| -Se dispone de mapas o croquis del área                                                                                                                      | 20               |                  |
| -Se dispone de datos actualizados de la población y su distribución por grupo etáreo                                                                         | 30               |                  |
| -Se dispone de un censo de población realizado por el personal del propio servicio                                                                           | 30               |                  |
| -Se dispone de información de las escuelas del área                                                                                                          | 20               |                  |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                 | <b>100 ptos.</b> |                  |
| <b>2.Planta Física</b>                                                                                                                                       |                  |                  |
| -Fácil acceso desde la calle                                                                                                                                 | 15               |                  |
| -Señalización clara desde la puerta.                                                                                                                         | 5                |                  |
| -Ubicado dentro del área de consultorios externos.                                                                                                           | 5                |                  |
| -Dimensión mínima: 6 metros cuadrados aproximadamente, para permitir la instalación del equipamiento del sector y la circulación del personal y del público. | 15               |                  |
| -Iluminación y ventilación preferentemente naturales.                                                                                                        | 15               |                  |
| -Paredes y pisos de color claro y lavables.                                                                                                                  | 15               |                  |
| -Temperatura entre 16 y 20 grados para mayor confort del público                                                                                             | 15               |                  |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                 | <b>100 ptos</b>  |                  |
| <b>3. Características del Personal del Centro</b>                                                                                                            |                  |                  |
| -El Jefe de Departamento del Centro es designado por concurso?                                                                                               | 25               |                  |
| -La supervisora del Centro ha recibido un Curso de Administración de Salud de no menos de cuatro meses de duración?                                          | 25               |                  |
| - El personal de enfermería ha recibido algún tipo de capacitación en APS y/o a realizado el curso del PAI por los menos una vez al año                      | 25               |                  |
| -Se recibe supervisión de los niveles de conducción del área?                                                                                                |                  |                  |
| Ocasional                                                                                                                                                    | 5                |                  |
| Periódica o programada                                                                                                                                       | 20               |                  |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                 | <b>100 ptos.</b> |                  |
| <b>4. Recursos Materiales</b>                                                                                                                                |                  |                  |
| <b>4.1 Dotación Fija Mobiliario</b>                                                                                                                          |                  |                  |
| Escritorio con superficie lavable                                                                                                                            | 10               |                  |
| Heladera de uso exclusivo c/descarga a tierra                                                                                                                | 10               |                  |
| Capacidad de la heladera: 11 pies cúbicos, congelador dentro del gabinete con sachets refrigerantes.                                                         | 10               |                  |
| Botellas necesarias(plásticas) y bandejas perforadas para contener las vacunas.                                                                              | 10               |                  |
| Ubicación de la heladera a la sombra y alejada de toda fuente de calor. El motor deberá estar alejado 15 cms. De la pared.                                   | 10               |                  |
| Mesada con espacio suficiente para delimitar sectores: sucio y limpio.                                                                                       | 10               |                  |
| Armario o sector para depósito de material limpio (algodón, jeringas, etc)                                                                                   | 5                |                  |
| Lavabo para manos con agua corriente de circulación continua y porta jabón.                                                                                  | 10               |                  |
| Soporte para toallas descartables (con toallas)                                                                                                              | 5                |                  |
| Camilla fija forrada con material lavable                                                                                                                    | 5                |                  |
| Recipiente para residuos con tapa, preferentemente a pedal, con bolsa descartable                                                                            | 5                |                  |
| Tubo fluorescente o lámpara clara.                                                                                                                           | 10               |                  |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                 | <b>100 ptos.</b> |                  |

# LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

|                                                                                                                                         |                       |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>4.2 Material de Consumo</b>                                                                                                          | <b>PUNTAJE OPTIMO</b> | <b>PUNTAJE OBTENIDO</b> |
| - Jeringas y agujas descartables                                                                                                        | 40                    |                         |
| - Medidas de jeringas de 1 ml.                                                                                                          | 10                    |                         |
| - Agujas de distintos calibres de acuerdo a la vía administración y a la vacuna                                                         | 10                    |                         |
| - Cubeta enlozada de acero inoxidable o similar                                                                                         | 20                    |                         |
| - Algodón (torundas) en recipiente con tapa                                                                                             | 10                    |                         |
| - Alcohol                                                                                                                               | 10                    |                         |
| - Sol. Fisiológica                                                                                                                      | 100 ptos.             |                         |
| <b>4.3 Material Administrativo</b>                                                                                                      |                       |                         |
| - Sellos                                                                                                                                | 15                    |                         |
| - Lapiceras                                                                                                                             | 15                    |                         |
| - Certificados de vacunación                                                                                                            | 15                    |                         |
| - Cartilla de divulgación                                                                                                               | 5                     |                         |
| - Planillas para control de cadena de frío en zona visible                                                                              | 10                    |                         |
| - Normas Nacionales de vacunación (ultimo ejemplar)                                                                                     | 15                    |                         |
| - Planillas de los puestos de vacunación (N° 10)                                                                                        | 15                    |                         |
| - Cartillas visuales de esquema de vacunación                                                                                           | 10                    |                         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                            | <b>100 ptos</b>       |                         |
| <b>5- Limpieza de la Planta Física a Cargo del personal de servicios.</b>                                                               |                       |                         |
| - No utiliza plumero, escoba, franelas, ni escobillón.                                                                                  | 20                    |                         |
| - Método doble trapo: utiliza este método para lavar paredes, mesadas, camillas, sillas y pisos.                                        | 40                    |                         |
| - Elementos necesarios; dos trapos limpios, dos baldes, un secador de piso. Solución de hipoclorito de sodio al 1 %(lavandina)          | 20                    |                         |
| - El sector se mantiene aceptablemente limpio durante toda la jornada.                                                                  | 10                    |                         |
| - Utiliza guantes de goma resistentes.                                                                                                  | 10                    |                         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                            | <b>100 ptos</b>       |                         |
| <b>6. Area de espera de pacientes</b>                                                                                                   |                       |                         |
| - Dispone de un ambiente lo suficientemente amplio para asegurar que en las horas de atención todo el público disponga de asientos      | 20                    |                         |
| - Se mantienen aceptablemente limpia durante toda la consulta                                                                           | 20                    |                         |
| - Se dispone de luz adecuada durante todo el horario de atención                                                                        | 20                    |                         |
| Disponen de adecuada temperatura todo el año                                                                                            | 20                    |                         |
| Disponen de baños para el publico                                                                                                       | 20                    |                         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                            | <b>100 ptos</b>       |                         |
| <b>7- Trabajo Comunitario</b>                                                                                                           |                       |                         |
| Se realiza vacunación en áreas de riesgo                                                                                                |                       |                         |
| ❖ Según diagnóstico de situación                                                                                                        | 25                    |                         |
| ❖ Al azar                                                                                                                               | 5                     |                         |
| Se realizan actividades programadas de vacunación con organizaciones comunitarias                                                       | 50                    |                         |
| Se realizan actividades programadas de educación sobre calendario nacional de vacunación para grupos de riesgo o población bajo control | 20                    |                         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                            | <b>100 ptos</b>       |                         |
| <b>8 - Recursos Financieros</b>                                                                                                         |                       |                         |
| Dispone de presupuesto propio asignado                                                                                                  | 30                    |                         |
| La ejecución del presupuesto se hace:                                                                                                   |                       |                         |
| ❖ Parcialmente a nivel local                                                                                                            | 30                    |                         |
| ❖ Totalmente local                                                                                                                      | 25                    |                         |
| Dispone de otros ingresos                                                                                                               |                       |                         |
| ❖ Cooperadora                                                                                                                           | 10                    |                         |
| ❖ Bono contribución                                                                                                                     | 10                    |                         |
| ❖ Otros                                                                                                                                 | 5                     |                         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                            | <b>100 ptos.</b>      |                         |

APENDICE B:

| PROCESO DE ATENCIÓN                                                                                                                         | PUNTAJE OPTIMO  | PUNTAJE OBTENIDO |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|
| <b>1.FUNCIONES TÉCNICAS – FUNCIONES ADMINISTRATIVAS – FUNCIONES DOCENTES.</b>                                                               |                 |                  |
| -Verifica esquema de vacunación y dosis a aplicar                                                                                           | 10              |                  |
| -Identifica correctamente remesas de vacunas                                                                                                | 10              |                  |
| -No prepara vacunas con anticipación.                                                                                                       | 10              |                  |
| -Realiza lavado de manos, según técnicas, al comenzar y finalizar el procedimiento.                                                         | 10              |                  |
| -Carga de jeringa cumpliendo estrictamente las normas                                                                                       | 10              |                  |
| -Manejo correcto de material descartable.                                                                                                   | 10              |                  |
| -Aplicación de las vacunas según técnica respetando la zona de administración y la vía correspondiente.                                     | 10              |                  |
| -Realiza la educación sanitaria a la madre y responde las inquietudes.                                                                      | 10              |                  |
| -Registra vacuna, dosis aplicada, fecha y lote en el carnet correspondiente.                                                                | 10              |                  |
| - Registro de dosis aplicadas en Planilla N° 10                                                                                             | 10              |                  |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                | <b>100 pts.</b> |                  |
| <b>2.CADENA DE FRÍO</b>                                                                                                                     |                 |                  |
| -Utiliza la heladera sólo para vacunas.                                                                                                     | 10              |                  |
| -Registra, al comenzar y finalizar la jornada, en planilla correspondiente, la T° de la heladera.                                           | 10              |                  |
| -Utiliza correctamente los frascos abiertos de vacunas multidosis en sesiones subsiguientes.                                                | 10              |                  |
| -Utiliza conservadoras de paredes gruesas para preparación de vacunas.                                                                      | 10              |                  |
| -Antes de colocar las vacunas en las conservadoras verifica que las mismas se encuentren con la T° adecuada para no cortar cadena de frío.  | 10              |                  |
| -Mantiene la heladera ordenada en los distintos sectores (congelador, parte central, parte inferior, puerta y parte exterior) según normas. | 10              |                  |
| -Realiza la limpieza de la misma todas las veces que sea necesario.                                                                         | 10              |                  |
| -Utiliza el material refrigerante en forma adecuada.                                                                                        | 10              |                  |
| - Transporta las vacunas de la Central al puesto de vacunación respetando la cadena de frío.                                                | 10              |                  |
| -Realiza distintos cuidados para el correcto funcionamiento de la heladera y/o informa de su mal funcionamiento.                            | 10              |                  |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                | <b>100 pts</b>  |                  |
| <b>3. DOTACION RECURSOS HUMANOS Y FUNCIONES ADMISTRATIVAS MENSUALES.</b>                                                                    |                 |                  |
| -Titulo: Licenciada                                                                                                                         | 20              |                  |
| -Titulo: Enfermera                                                                                                                          | 15              |                  |
| -Titulo: Auxiliar                                                                                                                           | 5               |                  |
| -Realiza un curso de capacitación, por lo menos una vez al año                                                                              | 20              |                  |
| -Trata cortésmente a los concurrentes del vacunatorio.                                                                                      | 10              |                  |
| - Colabora personal administrativo para realizar funciones específicas del sector                                                           | 5               |                  |
| - Requiere la presencia del personal de limpieza todas las veces que sea necesario.                                                         | 5               |                  |
| -Sabe realizar la estadística mensual del consultorio de vacunación:                                                                        |                 |                  |
| SI                                                                                                                                          | 9               |                  |
| NO                                                                                                                                          | 1               |                  |
| -Realizó la estadística por lo menos una vez en lo que va del año:                                                                          |                 |                  |
| SI                                                                                                                                          | 9               |                  |
| NO                                                                                                                                          | 1               |                  |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                | <b>100 pts.</b> |                  |

APENDICE C:

EVALUACION DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS  
CONSULTORIO DE VACUNACIÓN CENTRO DE SALUD N° 1

Edad:..... Sexo:..... Ocupación:..... Nacionalidad:..... Estudios Cursados:.....

Lea atentamente y marque con una cruz (x) la opción elegida

|                                                                          | Muy de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|--------------------------------|---------------|-------------------|
| El horario de vacunación se adapta a mis necesidades                     |                |            |                                |               |                   |
| El tiempo de espera para mi atención no supera los 20 minutos            |                |            |                                |               |                   |
| El área donde me atienden está aseada, limpia y prolija                  |                |            |                                |               |                   |
| Ubico el consultorio de vacunación con facilidad                         |                |            |                                |               |                   |
| Relación con los miembros del equipo de atención                         | Muy de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| El tipo de atención que recibo es cordial                                |                |            |                                |               |                   |
| Me explican que vacuna corresponde aplicar y los cuidados que requiere   |                |            |                                |               |                   |
| Me responden las preguntas que realizo                                   |                |            |                                |               |                   |
| Si deseo manifestar una queja me ofrecen el libro utilizado para tal fin |                |            |                                |               |                   |

**APENDICE D:**

**CUESTINONARIO DE OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA:**

Lea atentamente y marque con una (X) cruz la opción elegida  
**CONSULTORIO DE VACUNACIÓN**

**CENTRO DE SALUD Nº 1**

**TITULO: ----- ANTIGÜEDAD MUNICIPAL: -----ANTIGÜEDAD EN EL CENTRO: -----**

**A. Tiene conocimiento de la existencia de “Normas y Recomendaciones para la atención de Enfermería” confeccionado por la Jefatura de Departamento?**

- ☐ **Definitivamente si**
- ☐ **Probablemente si**
- ☐ **Indeciso**
- ☐ **Probablemente no**
- ☐ **Definitivamente no**

**B. Tiene a su disposición las Normas Nacionales de Vacunación actualizadas?**

- ☐ **Definitivamente si**
- ☐ **Probablemente si**
- ☐ **Indeciso**
- ☐ **Probablemente no**
- ☐ **Definitivamente no**

**C. Consulta las Normas Nacionales de Vacunación cuando tiene alguna duda?**

- ☐ **Definitivamente si**
- ☐ **Probablemente si**
- ☐ **Indeciso**
- ☐ **Probablemente no**
- ☐ **Definitivamente no**

**D. Considera que cuenta con los conocimientos y capacitación necesaria para desempeñarse en el servicio?**

- ☐ **Definitivamente si**
- ☐ **Probablemente si**
- ☐ **Indeciso**
- ☐ **Probablemente no**
- ☐ **Definitivamente no**

**E. Según su opinión los procedimientos que realiza, son acordes a los descriptos en las Normas Nacionales de Vacunación?**

- ☐ **Definitivamente si**
- ☐ **Probablemente si**
- ☐ **Indeciso**
- ☐ **Probablemente no**
- ☐ **Definitivamente no**

**F. Se realizan reuniones de equipo para discutir sobre la vigencia de las normas y para unificar criterios?**

- ☐ **Definitivamente si**
- ☐ **Probablemente si**
- ☐ **Indeciso**
- ☐ **Probablemente no**
- ☐ **Definitivamente no**

## LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

**G.** Cuenta con el espacio necesario para expresar sus ideas en relación a la modalidad de trabajo en el Consultorio de Vacunación?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

**H.** Usted participa con su aporte para mejorar la atención del Consultorio de Vacunación?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

**I.** Considera que los aportes que brinda, son tenidos en cuenta?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

**J.** Usted considera que se cumplen las Normas Nacionales de Vacunación?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

**K.** Las condiciones edilicias son adecuadas para cumplir con las Normas?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

**L.** Cuenta con el tiempo suficiente para cumplir fielmente las Normas?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

**M.** Cuenta con los materiales necesarios para el cumplimiento de las Normas?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

**N.** Le produce agobio el cumplimiento estricto de las Normas?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

## LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

O. Le brinda seguridad el hecho de que su trabajo este normatizado?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

P. Está conforme con trabajar en el Consultorio de Vacunación?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

Q. Usted se siente estimulado en el Consultorio de Vacunación por el reconocimiento que se le brinda por su desempeño?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

R. Usted considera que sus objetivos personales coinciden con los objetivos del sector?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

S. Según su opinión, existe coherencia entre los objetivos del Consultorio de vacunación y los de la Institución?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

T. Está satisfecho con los resultados de su trabajo?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

U. Está satisfecho con los resultados de la atención que brinda el servicio?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no

V. La Supervisión que se realiza sobre su tarea y el apoyo de su superior inmediato, le permite trabajar con mayor seguridad?

- ☐ Definitivamente si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Indeciso
- ☐ Probablemente no
- ☐ Definitivamente no