



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**“PERCEPCION DE LAS MADRES DE FAMILIA SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCION QUE BRINDA EL ESTUDIANTE DE ENFERMERIA DE LA
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES EN
EL C.S. SAN JUAN DE MIRAFLORES-LIMA-2015”.**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

**PRESENTADA POR
OCAMPO CARRILLO SOFIA ESTHER**

**ASESORA
MG. ISABEL RAMOS TRUJILLO**

LIMA - PERÚ, 2018

**“PERCEPCIÓN DE LAS MADRES DE FAMILIA SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN QUE BRINDA EL ESTUDIANTE DE ENFERMERÍA DE LA
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS EN EL SERVICIO DE
INMUNIZACIONES EN EL C.S. SAN JUAN DE MIRAFLORES-LIMA-
2015”**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Identificar la percepción de las Madres de Familia sobre la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, Lima- 2015. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 44 estudiantes, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert, la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de 0,813; la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de 0,907, la prueba de hipótesis se realizó mediante el Chi-Cuadrado con un valor de 13,5 y con un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

CONCLUSIONES:

La percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, es Regular en un 55%(24), Adecuado en un 25%(11) y No Adecuado en un 20%(8). Estos niveles se presentan por las respuestas siguientes: A veces, observa que el estudiante de enfermería muestra seguridad al realizar el procedimiento. También, A veces, Usted observa que el estudiante de enfermería antes de vacunar a su niño se lava las manos. A veces, cuando usted ingresa al servicio de inmunizaciones la saluda atentamente. También, a veces, la trata con respeto y amabilidad Además, a veces, el estudiante de enfermería le brinda información en relación a la vacuna con términos sencillos que pueda usted entender. A veces, se preocupa porque se sienta cómoda. Además, a veces, realiza sus actividades en supervisión de una enfermera. También, a veces, se preocupa porque el ambiente este en buen estado de higiene. Asimismo, a veces, mantiene en orden su ambiente. Comprobado estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 13,5 y un valor de significancia de valor $p < 0,05$.

PALABRAS CLAVES: *Percepción de las Madres de Familia sobre la calidad de atención, Técnica, interpersonal, entorno.*

ABSTRACT

The objective of this research was to: Identify the perception of Family Mothers about the quality of care provided by the nursing student of Alas Peruanas University in the Immunization Service at the San Juan de Miraflores Health Center, Lima-2015. cross-sectional descriptive research, we worked with a sample of 44 students, for the collection of information a Likert-type questionnaire was used, the validity of the instrument was carried out by means of the test of concordance of the judgment of experts obtaining a value of 0.813; the reliability was carried out using the Cronbach's alpha with a value of 0.907, the hypothesis test was performed using the Chi-square with a value of 13.5 and with a level of significance of p value <0.05.

CONCLUSIONS:

The perception of mothers of family about the quality of care provided by the nursing student of the Alas Peruanas University in the Immunization Service in the San Juan de Miraflores Health Center, is Regular in 55% (24), Adequate in a 25 % (11) and Not Adequate by 20% (8). These levels are presented by the following answers: Sometimes, observe that the nursing student shows security when performing the procedure. Also, Sometimes, you notice that the nursing student before vaccinating your child washes their hands. Sometimes, when you enter the immunization service, you are greeted with care. Also, sometimes, he treats her with respect and kindness. In addition, sometimes, the nursing student gives him information in relation to the vaccine with simple terms that you can understand. Sometimes, she worries that she feels comfortable. In addition, sometimes, he performs his activities under the supervision of a nurse. Also, sometimes, he worries because the environment is in a good state of hygiene. Also, sometimes, it keeps its environment in order. Statistically verified by the Chi Square with a value of 13.5 and a value of significance of p value <0.05.

KEY WORDS: *Perception of the Mothers of Family on the quality of attention, Technical, interpersonal, environment.*

INDICE

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

I

ABSTRAC

II

ÍNDICE

III

INTRODUCCIÓN

V

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema 1

1.2. Formulación del problema 3

1.2.1. Problema General 3

1.2.2. Problemas Específicos 3

1.3. Objetivos de la investigación 3

1.3.1. Objetivo general 3

1.3.2. Objetivos específicos 4

1.4. Justificación del estudio 4

1.5. Limitaciones de la investigación 4

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio 5

2.2. Base teórica 8

2.3. Definición de términos 17

2.4. Hipótesis 19

2.5. Variables 20

2.5.1. Definición conceptual de la variable 20

2.5.2. Definición operacional de la variable 20

2.5.3. Operacionalización de la variable 21

| | |
|---|----|
| CAPITULO III: METODOLOGIA | |
| 3.1. Tipo y nivel de investigación | 23 |
| 3.2. Descripción del ámbito de la investigación | 23 |
| 3.3. Población y muestra | 23 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos | 24 |
| 3.5. Validez y confiabilidad del instrumento | 25 |
| 3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos | 25 |
| | |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 26 |
| | |
| CAPÍTULO V: DISCUSION | 34 |
| | |
| CONCLUSIONES | 38 |
| | |
| RECOMENDACIONES | 41 |
| | |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 42 |
| | |
| ANEXOS | |
| Matriz | |
| Instrumento | |

INTRODUCCIÓN

La percepción es el proceso cognoscitivo que permite interpretar y comprender el entorno, es la selección y organización de estímulos del ambiente para proporcionar experiencias significativas a quien los experimenta. Según menciona que la percepción es “un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades y sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa”.⁽¹⁾

La calidad de atención está considerada para su implementación y garantía dentro de los lineamientos del MINSA y el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) con un fundamento que direcciona a los profesionales de salud y estudiantes que al momento de brindar atención al paciente apliquen el uso de principios bioéticos como la justicia, la beneficencia, la autonomía y la no maleficencia, así como la preparación técnica adecuada y contar con los recursos necesarios para la atención que se le va a brindar al paciente.⁽²⁾ Es importante y relevante proseguir con la siguiente afirmación; las prácticas de enfermería son el espacio creado para que el estudiante transfiera los conocimientos, busquen el aprendizaje significativo con la orientación aprender-haciendo, pero no es solo eso; porque además el estudiante por medio de la reflexión de lo realizado, sucedido y practicado, logra una comprensión y construcción de gran sentido, para la apropiación de los conocimientos teóricos y el desarrollo de un pensamiento estructurado y crítico.⁽³⁾

El presente trabajo de investigación consta de tres capítulos: Capítulo I en la cual se presenta el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, objetivos y propósito. El Capítulo II Marco Teórico donde incluye antecedentes, base teórica, hipótesis, variables y definición operacional de términos. En el Capítulo III se exponen los materiales y métodos la misma abarca tipo de estudio, área de estudio, población y muestra; técnicas, instrumentos y diseño de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos . Aspectos Administrativos presupuesto de la investigación, cronograma de actividades.

CAPITULO IEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según un estudio se analizó las principales insatisfacciones de los usuarios de servicios médicos, en el área de enfermería se expresaron 10 motivos frecuentes de quejas, nueve de ellas se enfocaban al área operativa y sólo una, hizo referencia a la atención inadecuada (falta de comunicación e información oportuna), debido a esto la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), publicó algunas recomendaciones a la profesión de enfermería como: mantener comunicación efectiva.⁽⁴⁾

La percepción del usuario de los servicios de enfermería, podría ser considerada como una actividad guiada por ciertas expectativas que pueden ser modificadas por la información que se obtiene, como consecuencia de esa actividad que refleja en gran medida el grado de satisfacción que el paciente puede tener de la atención recibida; la percepción por otro lado, depende de la calidad de los servicios otorgados.⁽⁵⁾

La percepción se puede evaluar midiendo elementos importantes que debe poseer el estudiante de enfermería como: trato digno, definido como el respeto a los derechos humanos y a las características de las personas: respeto, como la virtud por la cual reconocemos y tenemos presente de

manera habitual la dignidad de las personas, como seres únicos e irrepetibles, así como sus derechos según su condición y circunstancias, y responsabilidad entendido como la actitud y capacidad elevada para desempeñarse en una actividad.

El profesional de enfermería docente debe fomentar la excelencia en la educación, aplicando las teorías de enfermería para desarrollar en los alumnos las habilidades necesarias para que proporcionen atención de calidad al usuario demostrando competencia, profesionalismo y humanización en todo el proceso de atención y en cualquier escenario clínico.⁽⁶⁾

La deficiencia de la calidad en la atención de los servicios de salud por parte de los alumnos es una de las principales quejas y críticas que presentan los usuarios, ya que el problema de la deficiente calidad de los servicios no solamente afecta en la percepción que puedan tener los pacientes sino se ve reflejado en la salud de la población, razón por la cual es también un problema social.

Es así que el Ministerio de Salud y los entes acreditados de profesionales en enfermería buscan una mejora en la atención de calidad, esto se puede evidenciar mediante la implementación de proyectos y estrategias establecidos, donde se impulsan y promueven ideas y acciones⁽⁷⁾

Los estudios que evalúan la calidad de la atención del estudiante buscan no sólo mejorar lo bueno, sino busca la excelencia con el objetivo de identificar factores negativos y áreas críticas formulando estrategias orientadas a disminuir éstos factores hasta eliminarlos definitivamente.

Entre los problemas detectados dentro del servicio de inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, podemos observar que las madres presencia la ineficacia de los estudiantes al mostrarse nerviosos al realizar el procedimiento de la aplicación de la vacuna al paciente, cuya inseguridad hace que la madre muestre actitud de rechazo e incomodidad por lo que a la

próxima cita de la vacuna ya no desea que el estudiante realice el procedimiento sino la misma enfermera.

El concepto de cuidado de Enfermería trasciende los ámbitos físico, biológico, emocional, social y psicológico, lo cual debe resaltarse de manera constante en el cuidado brindado, de ahí que es importante el aspecto humano del paciente que permite afianzar realmente los valores de la profesión de Enfermería, compuesta no solo por conocimientos científicos sino que abarca los campos de interrelación y empatía a fin de generar una imagen distinta hoy en día.

(Patricia Kuerten Rocha 2009).⁽⁸⁾

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la percepción de las Madres de familia sobre la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, Lima- 2015?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Identificar la percepción de las Madres de Familia sobre la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, Lima- 2015.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la percepción de las Madres de familia sobre la calidad de atención en el componente técnico que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores Lima- 2015.

Identificar la percepción de las Madres de familia sobre la calidad de atención en el componente interpersonal que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de, Lima- 2015.

Identificar la percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención en el componente de entorno que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, , Lima- 2015.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Se observa la deficiencia por parte de los alumnos al mostrarse nerviosos a realizar el procedimiento, en este caso la aplicación de vacunas requeridas por los pacientes y pues en el caso de que mejorara esta situación el beneficio es para los niños y las madres, ya que estos estarían en mano de estudiantes con competencias y capacidades para desenvolverse en el área de inmunizaciones.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La falta de colaboración de las madres de familia para responder a las preguntas a aduciendo falta de tiempo.

La bibliografía escasa en la biblioteca de la Universidad Alas Peruanas en la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud en la Escuela Académico Profesional de Enfermería.

CAPITULO II: EL MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes internacionales:

Garriga Guitart, 2010, en España “Factores que influyen en la atención del profesional en enfermeras, utilizo el cuestionario cvp-35 y pudo demostrar que la calidad profesional en enfermería está muy por debajo del resto de los profesionales de salud, centrando las dificultades en el apoyo de los responsables de proporcionar herramientas para que esta calidad aumente y ayude a la enfermería a mejorar la motivación, ya que estos profesionales buscan apoyo en su familia o en la automotivación.

Comentario: Aquí podemos ver un claro ejemplo que la mayoría de los pacientes se encuentra totalmente satisfechos por la atención brindada a los pacientes.⁽¹²⁾

GONZÁLEZ AYALA, Jeanneth. (Ecuador, 2010) *Mejoramiento de la Calidad en la Atención de Enfermería en el Servicio de Neonatología del Hospital José María Velasco Ibarra-Tena*; Tesis: Presentada en Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Médicas. Instituto Superior de Postgrado en Salud Pública para obtención del

grado de Maestría. El estado a través de la reforma del sector salud en el país se encuentra comprometida en desarrollar procesos de mejoramiento que orienten a asegurar servicios de salud de calidad. El trabajo de Investigación estudió la situación actual de la calidad de atención de enfermería que se imparte en el servicio de Neonatología del Hospital José María Velasco Ibarra. Durante el presente trabajo se pudo evidenciar que el accionar de enfermería viene desarrollándose con una escasa planificación carente de instrumentos que dirección en su trabajo, con personal que no cumple correctamente los procedimientos, con una preparación académica deficiente realizando actividades de enfermería en forma rutinaria cumpliéndose a medias con el trabajo asignado, limitando su desempeño y dando lugar a que se presenten complicaciones en los recién nacidos en este servicio.(13)

Göttems, Leila Bernarda Donato y Col (Brasil, 2009); *“La enfermería brasileña y la profesionalización de nivel técnico: un análisis en retrospectiva”* El artículo presenta análisis en retrospectiva de la trayectoria recorrida por la enfermería brasileña en el proceso de profesionalización de los trabajadores de nivel técnico y proporcionar algunas pistas sobre los rumbos del desarrollo profesional. La síntesis de la reflexión indica que la educación profesional de nivel técnico en enfermería, al ocupar a lo largo de más de cuatro décadas la agenda de las políticas públicas, produjo acumulación intelectual y conceptual, sirviendo de referencia para la formulación de nuevas acciones dirigida para los demás profesionales de nivel técnico que desarrollar cuidados directos a la población. Indica también que, tras el PROFAE, hubo un rediseño del problema de la calificación profesional de enfermería, en debate la necesidad de mejorar la calidad de los procesos formativos y de la oferta extensiva de formación continuada a los trabajadores, incluso

en el trabajo, para realizar constantes cambios en el sistema de salud brasileño.⁽¹⁴⁾

Según Matlin y Foley, la percepción “Incluye la interpretación de las sensaciones, dándoles significado y organización”.⁽¹⁵⁾

Para Feldman es “La organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no solo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro”.⁽¹⁶⁾

2.1.2. Antecedentes Nacionales

“Calidad de atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal” Jamaica, María y Morales María en Lima, en el 2006, realizó un estudio sobre. Los objetivos fueron: Determinar la calidad de atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal. El método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por las enfermeras que laboran en el servicio de UCIM y los pacientes que fueron dados de alta durante los 3 meses que duro el estudio, la muestra estuvo conformada por 8 enfermeras y 23 pacientes.⁽⁹⁾

Las conclusiones entre otras fueron:

“La atención de enfermería cumple con los criterios de calidad y según la opinión del usuario la atención de Enfermería se valora como muy buena, esto se da en un gran porcentaje; pero hay un pequeño porcentaje de usuarios que critica el actuar de la enfermera”.⁽¹⁰⁾

Comentario: Aquí podemos observar que la gran mayoría de los pacientes están satisfechos con la atención que brinda la enfermera.

DELGADO VALENCIA, y Col. (2012) *“Calidad de atención de enfermería desde la percepción del usuario que acude al servicio de*

Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen” encontró que .la calidad de la atención de enfermería desde la percepción de los usuarios en el servicio de emergencia se caracteriza por una buena aceptación pero una clara insatisfacción con el ambiente físico de emergencia (10)

SILVA SÁNCHEZ, Gladis; (2012) *“La calidad de la atención interpersonal de enfermería”* Estos aspectos han sido estudiados en investigaciones, ya sea en conjunto o en forma separada para conocer la opinión del paciente, así como para evaluar y lograr su satisfacción, que a decir de Donabedian en primer lugar es un aspecto de valor incuestionable ya que es uno de los indicadores primordiales de bienestar que la atención a la salud intenta promover. En segundo lugar, la satisfacción del paciente contribuye al cuidado porque es más probable que el paciente participe en el proceso de una manera más efectiva. En tercer lugar la satisfacción y el descontento constituyen los juicios del paciente sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados. Propiciar un ambiente de tranquilidad y confianza favorece el proceso de atención del paciente.(11)

2.2. BASES TEORICAS

La psicología clásica de Neisser nos dice que “es un proceso activo constructivo en el que el preceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema. Se apoya en la existencia del aprendizaje”. (17)

Para la psicología moderna, la interacción con el entorno no sería posible en ausencia de un flujo informativo constante, al que se denomina percepción. La percepción puede definirse como “el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanzan a los sentidos, mediante los

cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuemos con él y nuestros propios estados internos”.⁽¹⁸⁾

Según Day menciona que la percepción es “un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos es obviamente algo más que una imagen del mundo, proporcionado por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades y sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa”.⁽¹⁹⁾

Según Whitaker define “es un proceso que resulta de la interacción de las condiciones de los estímulos por una parte y otra de los factores internos que corresponden al observador, además de los factores externos”.⁽²⁰⁾

Según Meroni, “la experiencia es el conjunto de conocimientos adquiridos involuntariamente, experiencias de la vida”, ello se deriva del contacto con la realidad. La percepción solo se puede lograr a través de un largo proceso durante el cual se tiene la experiencia del objeto en forma repetida.⁽²¹⁾

La percepción es el proceso cognitivo que interpreta de un modo directo a la realidad. Esta interpretación se realiza en base a los sentidos y a la intervención de factores internos, luego generarán respuestas mentales o imágenes que corresponden a objetos sensibles.⁽²²⁾

La percepción comprende principalmente 2 procesos:

1. La Re codificación o selección de toda la información que nos llega del exterior, reduciendo la complejidad y facilitando su almacenamiento en la memoria.
2. Un intento de ir más allá para predecir acontecimientos futuros y de este modo reducir sorpresas.

Estos dos procesos dan una estructura a nuestro proceso perceptual, en el sentido que nuestra percepción no constituye un continuo procesamiento de estímulos caóticos que se almacenan en la memoria sin orden, sino al contrario, al percibir una persona o un objeto creamos un orden en todo ese caudal de información. Ese orden nos permite reexaminar la información para adicionarle más información de interés para nosotros y poder relacionar comportamientos y situaciones.

La percepción es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones. Selección: el individuo percibe parte de los estímulos que recibe de acuerdo con sus características personales, es decir, que interviene, aunque sea de forma inconsciente seleccionando los mensajes que le llegan. Generalmente los individuos perciben de forma distorsionada los mensajes, captando sólo los aspectos agradables o los que responden a sus necesidades e intereses.

La percepción de los individuos tiene como características el ser subjetiva, selectiva y temporal. Subjetiva: ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro. Selectiva: en la percepción es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir; y Temporal: ya que es un fenómeno a corto plazo. La forma en que los individuos llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de los mismos. Y se compone de dos tipos de inputs, que son las sensaciones y los inputs internos. Las sensaciones que son la respuesta de los órganos sensoriales a los estímulos externos. La sensibilidad de los individuos a los estímulos depende de su capacidad receptiva y de la naturaleza del estímulo. Los inputs internos que caracterizan a cada persona

y que cargan de distinto significado a los estímulos; algunos de ellos son la necesidad, motivación y experiencia.

El proceso perceptual también involucra al elemento conductual, ya que la percepción es capaz de generar conductas; dependiendo de cómo el individuo perciba una situación manifestará una determinada conducta, ya sea si la persona percibe la situación como potencialmente peligrosa o no.

La percepción es considerada un proceso cíclico de carácter activo, constructivo, relacionado con procesos cognitivos superiores y que transcurre en el tiempo. La percepción es un proceso complejo que depende de la información que el mundo da, como de la fisiología y las experiencias de quien percibe; estas afectan tanto al acto perceptivo mismo, por la alteración de los sistemas perceptivos, como a otros procesos superiores, como son las motivaciones y las expectativas⁽²³⁾

2.2.1 Calidad:

Es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”.⁽²⁴⁾

2.2.2 Calidad de Atención:

La calidad de atención técnica consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus

riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. (Dr. Avenís Donabedian 1980).

La calidad de la atención es el encuentro paciente – proveedor, debe definirse como el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en salud, juzgado por la expectativa de resultados que se podrían atribuir a la atención en el presente”.

Según Donabedian: La calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales:

- Componente técnico: hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, Competencia, Profesional, Eficiencia, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad.
- Componente interpersonal: se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinadamente en la satisfacción del paciente.
- Componente del entorno (confort): está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro

adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes).

Para el paciente, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera cortés y en el momento que lo necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y comodidad.

La eficiencia, es la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que se cuenta. La accesibilidad, es el grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido. La continuidad, es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento. Las relaciones interpersonales, es el grado de interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios, es decir las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes, donde exista una actitud abierta y sensible por parte del prestador del servicio, un trato digno y respetuoso de confianza, empatía e información donde el usuario se sienta satisfecho de recibir explicaciones o información detallada del diagnóstico., los exámenes y tratamiento. La comodidad, se relaciona con el confort que ofrece la estructura física del establecimiento de salud, aspectos visuales como la limpieza, la señalización de los servicios, el uniforme del personal de salud, la privacidad del ambiente, la no presencia de gente en la consulta, la ausencia de contradicciones de opinión médica.

Para los servicios de salud la atención brindada es de calidad cuando se brinda a tiempo sin demora tratando de obtener cooperación y participación de los pacientes en decisiones relacionadas al proceso de prestación de cuidados mediante actividades de prevención, detección y tratamiento oportuno, basados en principios científicos y en el uso de tecnología apropiada, recursos profesionales y el proceso de comunicación.

Donabedian, establece algunas características de la calidad en la atención a la salud:

El modelo de atención a la salud reconoce la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables, se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud.”⁽²⁴⁾

2.2.3 Concepto de Enfermería:

El concepto de enfermería ha sufrido cambios y modificaciones con los años debido a la evolución de la sociedad, tecnología y ciencia en general. Florence Nigthingale inicia conceptualizando a la “Enfermería como algo que no es meramente técnica sino un proceso que incorpora alma, mente e imaginación creativa, el espíritu sensible y comprensión inteligente que constituye el fundamento real de los cuidados de enfermería”⁽²⁵⁾

Posteriormente Virginia Henderson en 1960 conceptualiza “la enfermería como el conjunto de actividades que contribuyen a recuperar la independencia del ser humano lo más rápidamente posible”.

Sor Callista Roy define la enfermería como “un sistema de conocimientos teóricos que prescriben un proceso de análisis y acción relacionados con los cuidados del individuo real o potencialmente enfermo”.

En la actualidad según la Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud en su intervención en el último Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería en Noviembre del 2004 refirió que “Enfermería es una profesión centrada en la concepción holística de la persona, que ostenta una práctica integral, preventivo-promocional y recuperativa; que trabaja con seres humanos, familias, grupos, comunidades y sociedad en conjunto, se constituye en un grupo estratégico para liderar e impulsar importantes transformaciones que se requieren en salud, tales como la humanización de la atención, los cambios de paradigmas teniendo como eje la promoción de la Salud, la participación de los usuarios en la gestión, la creación de nuevos espacios y modalidades para la atención, entre otros”.⁽²⁶⁾

2.2.4 Atención de Calidad en Enfermería:

La calidad de la atención de enfermería se define como: la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería. Para el Colegio de Enfermeras del Perú, la calidad de cuidados de enfermería se considera como un trabajo endógeno, no se impone ni basta que el eje esté empeñado en ello (SENGE 1999). Es una tarea donde participa todo el equipo de trabajo siendo la contribución de cada persona importante para el logro de resultados, es decir, se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinden los

servicios de enfermería, aplicando mecanismos autor reguladores que privilegien la crítica constructiva, la auto superación y la satisfacción por el trabajo bien hecho⁽²⁷⁾

El Consejo Internacional de Enfermeras a señalado que “la responsabilidad fundamental de la enfermera es cuádruple: promover la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento”.

Según Bustamante, existen diferentes perspectivas sobre el concepto de cuidado de enfermería, el cuidado como un estado humano, el cuidado como un imperativo moral e ideal, el cuidado como afecto, el cuidado como interrelación personal, y por último, el cuidado como una intervención profesional de enfermería. Se han identificado dos dimensiones del cuidado: la experiencia subjetiva y la respuesta fisiológica en los pacientes.

El cuidado como una mística humana, es una característica humana innata, es el “modo humano de ser”, una parte de la naturaleza humana y esencial para la existencia humana. El cuidado como imperativo moral o ideal, es el cuidado como un “valor fundamental” moral o ideal en enfermería, siendo fundamental el asegurar la dignidad del usuario. El cuidado como afecto, es la naturaleza del cuidado que proviene del involucramiento emocional o un sentimiento para la experiencia del paciente. El cuidado como una relación interpersonal enfermera-paciente es en contraste a las perspectivas anteriores, una visión que se considera fundamento del cuidado humano, con lo cual se expresa la creencia que el cuidado es una relación interpersonal, originando que la interrelación sea vista como la esencia del cuidado. El paciente tiene derecho a recibir una atención de calidad. La necesidad del paciente es una sensación de carencia que debe ser satisfecha, es así que debe confiar en la enfermera como una persona que se preocupa por su atención. La

calidad de atención que brinda la enfermera también influirá en la atención enfermera-paciente y dependiendo de esta el paciente recepcionará como mala o buena la calidad de atención. ⁽²⁸⁾

2.2.5 Rol de la Enfermera:

El rol de la enfermera como miembro del equipo de salud es importante ya que su habilidad es el complemento necesario, en todas las ramificaciones del campo de la medicina, contribuyendo con sus conocimientos y experiencias, brindando al paciente los cuidados en los aspectos: psicológicos, espiritual y juicio cultural. De modo que debe comprender lo que el paciente y su familia experimentan sobre la enfermedad y su tratamiento, con el fin de administrar los cuidados óptimos.

La enfermera dentro del servicio de medicina general tiene como finalidad ofrecer servicios asistenciales efectivos, con sentido humanitario dirigidos al cuidado de la salud del paciente y familia; con acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación.

El rol profesional de enfermería en el servicio de inmunizaciones es desarrollar la capacidad en el manejo de vacunas, conservación, manejo de técnica a la aplicación de la vacunas. ⁽²⁹⁾

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Percepción.- Es el conjunto de conocimientos adquiridos mediante nuestros sentidos, que nos permiten apreciar lo que está en nuestro entorno y lo que pasa en él.

Percepción del Paciente sobre la Calidad de Atención.- Es la respuesta expresada del paciente sobre la impresión obtenida a través de los sentidos acerca del cuidado que le brinda la enfermera.

Calidad de la Atención.- Es la respuesta expresada por el paciente sobre como aprecia su entorno y las relaciones interpersonales durante la atención que reciba del profesional de enfermería. Según Donabedian tiene tres componentes:

- Componente técnico: hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, Competencia, Profesional, Eficiencia, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad.

- Componente interpersonal: se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinantemente en la satisfacción del paciente.

- Componente del entorno (confort): está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el

cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes).

Cuidado de enfermería.-Es el acto responsable de demostrar capacidades y competencias hacia la atención que se les brinda a los pacientes en el servicio que se encuentren.

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis general

Si la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería en el servicio de inmunizaciones es adecuada, la Percepción de las madres de familia será favorable.

2.4.2 Hipótesis específica

a) Si la calidad de atención en el componente técnico que brinda el estudiante de enfermería es la correcta, la percepción de la madre será favorable.

b) Si la calidad de atención en el componente interpersonal que brinda el estudiante de enfermería no es la correcta, la percepción de la madre será desfavorable.

c) Si la calidad de atención en el componente de entorno que brinda el estudiante de enfermería es la correcta, la percepción de la madre será favorable.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Definición conceptual de la variable

Percepción.- Es el conjunto de conocimientos adquiridos mediante nuestros sentidos, que nos permiten apreciar lo que está en nuestro entorno y lo que pasa en él.

Calidad de atención: La calidad de atención consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos

Percepción de la madre sobre la Calidad de Atención.- Es la respuesta expresada del paciente sobre la impresión obtenida a través de los sentidos acerca del cuidado que le brinda la enfermera.

Cuidado de enfermería.-Es el acto responsable de demostrar capacidades y competencias hacia la atención que se les brinda a los pacientes en el servicio que se encuentren.

2.5.2 Definición operacional de la variable

Percepción: Va a ser medido mediante la calidad de atención.

Calidad de Atención: Va a ser medido con el componente interpersonal componente de entorno, componente técnico, según "DONABEDIAN"

2.5.3 Operacinalización de variables

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DIMENSIONES | DEFINICION OPERACIONAL | INDICADORES |
|---|---|---|---|---|
| Percepción de la Calidad de atención | <p>La percepción es el conjunto de conocimientos adquiridos involuntariamente por nuestros sentidos, de las experiencias de la vida.</p> <p>La calidad de atención consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar</p> | <p>Componente técnico</p> <p>Componente Interpersonal</p> | <p>Hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta, los avances científicos y la capacidad de los profesionales.</p> <p>Es la respuesta expresada por el paciente en torno a la percepción del componente Interpersonal, el trato</p> | <p>-Eficiencia, -Continuidad, -Seguridad</p> <p>- Respeto. - Información. - Amabilidad.</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | <p>en forma proporcional sus riesgos</p> | <p>Componente del entorno (Confort).</p> | <p>amable.</p> <p>Dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente cómodo. - Limpieza y orden |
|--|--|--|---|--|

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo de corte transversal, nivel aplicativo.

3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El área de estudio seleccionada es el Centro de Salud San Juan de Miraflores, el cual se encuentra en el distrito de San Juan de Miraflores, en el área de Inmunizaciones, que cuenta con espacio pequeño en el área de CRED.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estará conformada por todas las madres cuyos niños comprende de los 2 meses hasta los 4 años que consta de 100 madres

Los criterios de inclusión:

- Madres de familia con hijos que asistan al servicio de inmunización.
- Madres que acepten responder la encuesta.
- Madres que hablen castellano.

Los criterios de exclusión:

- Madres de familia que hablen otro tipo de lengua (Quechua) y no entiendan el castellano.
 - Madres de familia que no desean participar en el estudio.
- El tipo de muestreo es probabilístico.

$$n = \frac{Z^2 \times Q \times P \times N}{e^2(N-1) + Z^2 \times P \times Q} \quad n = \frac{3,84 \times 25}{0,25 + 0,96} \quad n = 79$$

$$n = \frac{n}{1+n} \quad n = \frac{79}{1+79} \quad n = 44$$

$$N-1 \quad 100-1$$

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica:

La técnica que se utilizó fue la entrevista individual.

Instrumento:

Para la recolección de datos se diseñó un cuestionario que responda a los objetivos de estudio.

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para la validez de este instrumento se utilizó el Juicio de Expertos, para la Confiabilidad del instrumento se utilizó el estadístico de Alfa de Crombach (α), previamente a la validez y confiabilidad se realizó la prueba piloto a las madres de los niños atendidos en el servicio de inmunizaciones C.S San Juan de Miraflores.

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

- Se solicitó autorización al centro de salud para poder acceder a realizar la entrevista a las madres de familia en el servicio de inmunizaciones.
- Se coordinó con la jefa del centro de salud para coordinar los días y horarios accesibles para la entrevista.
- Se coordinó con las madres de familia para realizarle la entrevista.

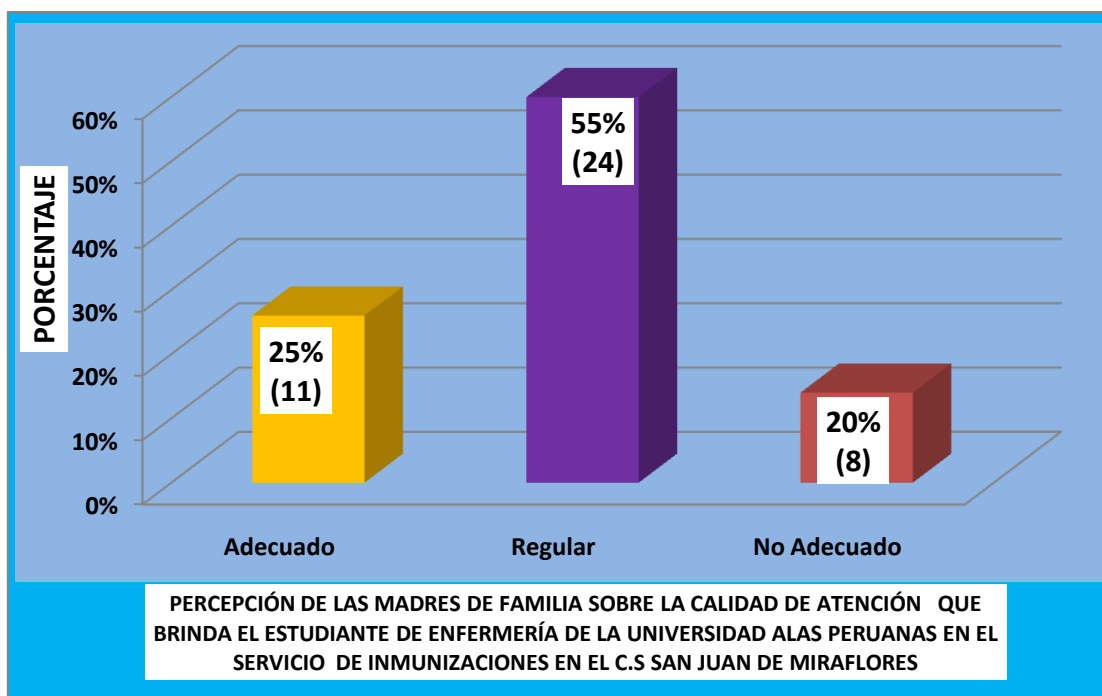
Procesamiento:

- Se utilizó paquete de estadística en salud SPSS
- Para el análisis de datos se relacionó e interpretó para determinar los resultados de estudio

CAPITULO IV: RESULTADOS

GRAFICA 1

PERCEPCIÓN DE LAS MADRES DE FAMILIA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL ESTUDIANTE DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES EN EL C.S SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2015.



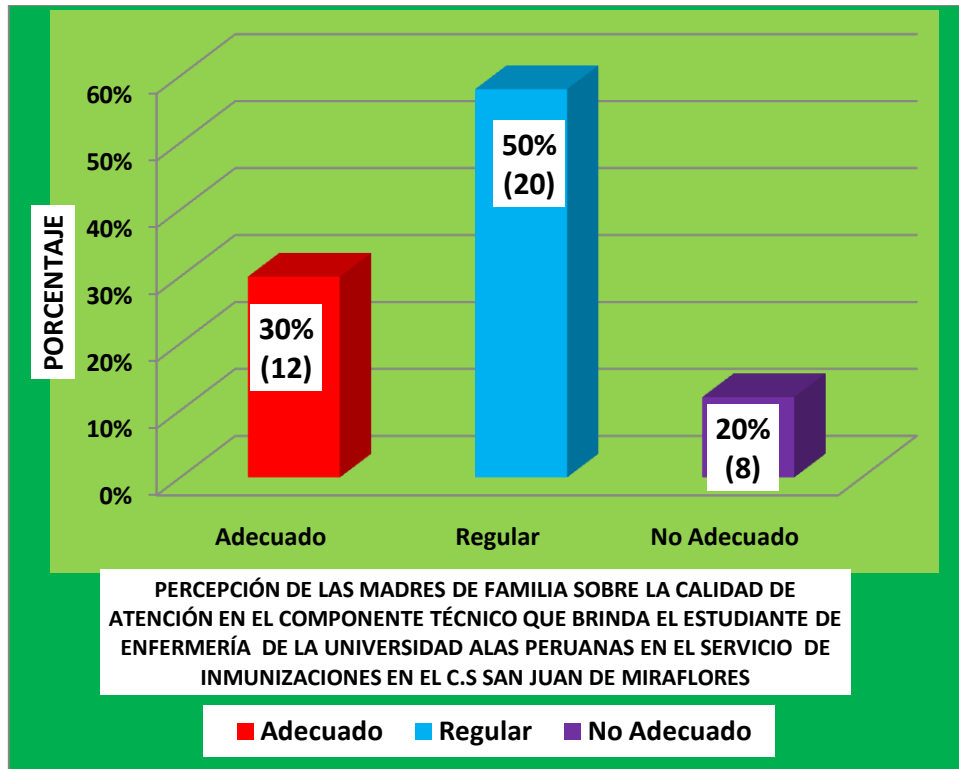
INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 1:

La percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, es Regular en un 55%(24), Adecuado en un 25%(11) y No Adecuado en un 20%(8). Estos niveles se presentan por las respuestas siguientes: A veces, observa que el estudiante de enfermería muestra seguridad al realizar el procedimiento. También, A veces, Usted observa que el estudiante de enfermería antes de vacunar a su niño se lava las manos. A veces, cuando usted ingresa al servicio de inmunizaciones la

saluda atentamente. También, a veces, la trata con respeto y amabilidad. Además, a veces, el estudiante de enfermería le brinda información en relación a la vacuna con términos sencillos que pueda usted entender. A veces, se preocupa porque se sienta cómoda. Además, a veces, realiza sus actividades en supervisión de una enfermera. También, a veces, se preocupa porque el ambiente este en buen estado de higiene. Asimismo, a veces, mantiene en orden su ambiente.

GRAFICA 2

PERCEPCIÓN DE LAS MADRES DE FAMILIA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL COMPONENTE TÉCNICO QUE BRINDA EL ESTUDIANTE DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES EN EL C.S SAN JUAN DE MIRAFLORES LIMA- 2015.



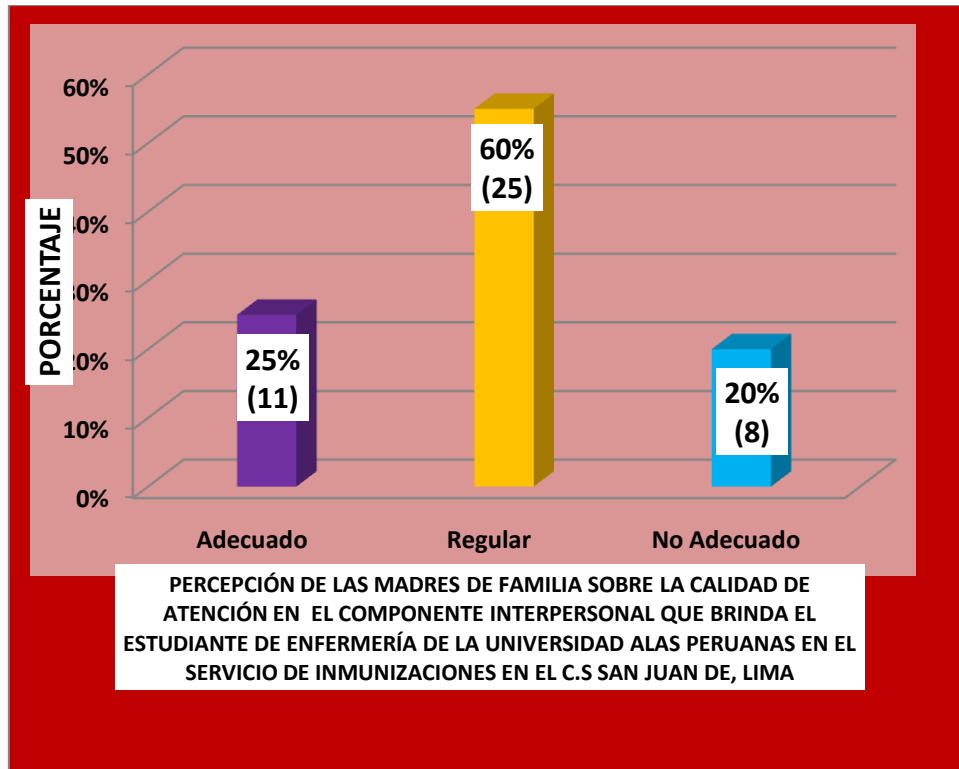
INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 2:

La percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención en el componente técnico que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, es Regular en un 50%(20), Adecuado en un 30%(12) y No Adecuado en un 20%(8). Estos niveles se presentan por las respuestas siguientes: A veces, observa que el estudiante de enfermería muestra seguridad al realizar el procedimiento. También, A veces, Usted observa que el estudiante de enfermería antes de vacunar a su niño se lava las manos. Además, a veces, observa que se preocupa por cuidar

la privacidad de su niño. Asimismo, a veces, le informa correctamente sobre la próxima vacuna que va a recibir su niño. De igual forma, a veces, después de la aplicación de la vacuna se lava las manos. Siempre, brinda información acerca de las reacciones de la vacuna que va a recibir su niño. También, siempre se demora en atenderla cuando ingresa al servicio de inmunización. Asimismo, se encuentra bien uniformado. Nunca le informa que hacer si su niño presenta fiebre por efecto de alguna vacuna.

GRAFICA 3

PERCEPCIÓN DE LAS MADRES DE FAMILIA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL COMPONENTE INTERPERSONAL QUE BRINDA EL ESTUDIANTE DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES EN EL C.S SAN JUAN DE, LIMA- 2015.



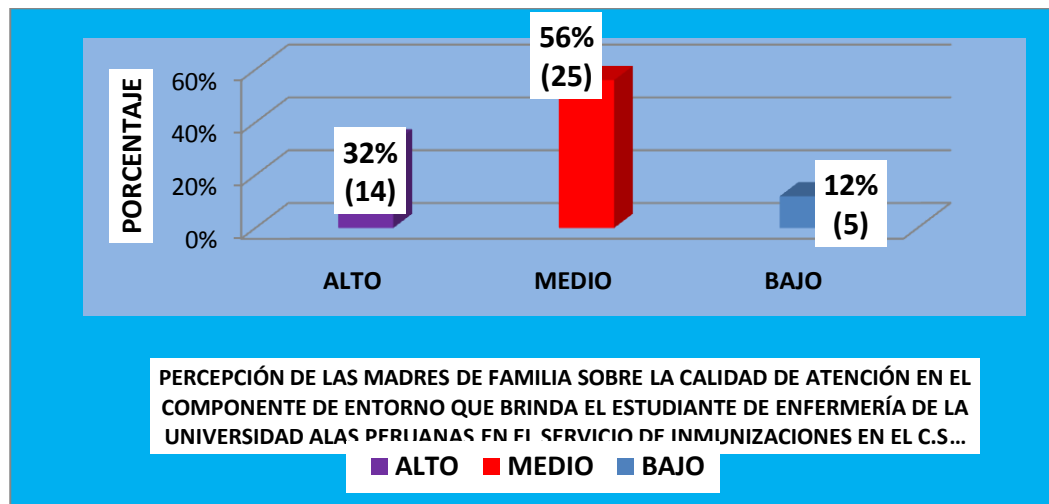
INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 3:

La percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención en el componente interpersonal que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, es Regular en un 60%(25), Adecuado en un 25%(11) y No Adecuado en un 20%(8). Estos niveles se presentan por las respuestas siguientes: A veces, cuando usted ingresa al servicio de inmunizaciones la saluda atentamente. También, a veces, la trata con respeto y amabilidad Además, a veces, el estudiante de enfermería le brinda información en relación a la vacuna

con términos sencillos que pueda usted entender. Siempre, el estudiante de enfermería resuelve sus dudas en relación a la vacuna que recibe su niño. Nunca, permite que usted pueda realizar preguntas.

GRAFICA 4

PERCEPCIÓN DE LAS MADRES DE FAMILIA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL COMPONENTE DE ENTORNO QUE BRINDA EL ESTUDIANTE DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES EN EL C.S SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2015.



INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 4:

La percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención en el componente de entorno que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, es Regular en un 56%(25), Regular en un 32%(14) y No Adecuado en un 12%(5). Estos niveles se presentan por las respuestas siguientes: A veces, se preocupa porque se sienta cómoda. Además, a veces, realiza sus actividades en supervisión de una enfermera. También, a veces, se preocupa porque el ambiente este en buen estado de higiene. Asimismo, a veces, mantiene en orden su ambiente. Siempre, está atento a que el ambiente este iluminado y ventilado, además, siempre, se preocupa que el ambiente este cerrado para la privacidad del niño.

PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba de la Hipótesis General:

Ha: La percepción de las madres de familia de la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería de la UAP en el servicio de inmunizaciones del CS San Juan, no es adecuada,

Ho: La percepción de la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería en el servicio de inmunizaciones es adecuada, la Percepción de las madres de familia, es adecuada

Ha \neq Ho

$\alpha=0,05$ (5%)

Tabla 1: Prueba de la Hipótesis General mediante el Chi Cuadrado (X^2)

| | Adecuado | Regular | No Adecuado | TOTAL |
|-----------------------|-----------------|----------------|--------------------|--------------|
| Observadas | 7 | 12 | 25 | 44 |
| Esperadas | 15 | 15 | 14 | |
| (O-E) ² | 64 | 9 | 121 | |
| (O-E) ² /E | 4,3 | 0,6 | 8,6 | |

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (X_C^2) es de 13,5; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla (X_T^2) de 5,53; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado ($X_T^2 < X_C^2$), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha), con un nivel de significancia de $p < 0,05$.

Siendo cierto que: La percepción de la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería en el servicio de inmunizaciones es adecuada, la Percepción de las madres de familia es favorable

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL

La percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, es Regular. Estos niveles se presentan por las respuestas siguientes: A veces, observa que el estudiante de enfermería muestra seguridad al realizar el procedimiento. También, A veces, Usted observa que el estudiante de enfermería antes de vacunar a su niño se lava las manos. A veces, cuando usted ingresa al servicio de inmunizaciones la saluda atentamente. También, a veces, la trata con respeto y amabilidad Además, a veces, el estudiante de enfermería le brinda información en relación a la vacuna con términos sencillos que pueda usted entender. A veces, se preocupa porque se sienta cómoda. Además, a veces, realiza sus actividades en supervisión de una enfermera. También, a veces, se preocupa porque el ambiente este en buen estado de higiene. Asimismo, a veces, mantiene en orden su ambiente. Coincidiendo con Garriga (2010) pudo demostrar que la calidad profesional en enfermería está muy por debajo del resto de los profesionales de salud, centrando las dificultades en el apoyo de los responsables de proporcionar herramientas para que esta calidad aumente y ayude a la enfermería a mejorar la motivación, ya que estos profesionales buscan apoyo en su familia o en la automotivación. Coincidiendo además con DELGADO y Col. (2012) encontró que la calidad de la atención de enfermería desde la percepción de los usuarios en el servicio de emergencia se caracteriza por una buena aceptación pero una clara insatisfacción con el ambiente físico de emergencia

OBJETIVO ESPECIFICO 1

La percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención en el componente técnico que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, es

Regular. Estos niveles se presentan por las respuestas siguientes: A veces, observa que el estudiante de enfermería muestra seguridad al realizar el procedimiento. También, A veces, Usted observa que el estudiante de enfermería antes de vacunar a su niño se lava las manos. Además, a veces, observa que se preocupa por cuidar la privacidad de su niño. Asimismo, a veces, le informa correctamente sobre la próxima vacuna que va a recibir su niño. De igual forma, a veces, después de la aplicación de la vacuna se lava las manos. Siempre, brinda información acerca de las reacciones de la vacuna que va a recibir su niño. También, siempre se demora en atenderla cuando ingresa al servicio de inmunización. Asimismo, se encuentra bien uniformado. Nunca le informa que hacer si su niño presenta fiebre por efecto de alguna vacuna. Coincidiendo con GONZÁLEZ (2010) El trabajo de Investigación estudió la situación actual de la calidad de atención de enfermería que se imparte en el servicio de Neonatología del Hospital José María Velasco Ibarra. Durante el presente trabajo se pudo evidenciar que el accionar de enfermería viene desarrollándose con una escasa planificación carente de instrumentos que dirección en su trabajo, con personal que no cumple correctamente los procedimientos, con una preparación académica deficiente realizando actividades de enfermería en forma rutinaria cumpliéndose a medias con el trabajo asignado, limitando su desempeño y dando lugar a que se presenten complicaciones en los recién nacidos en este servicio. Coincidiendo además con **SILVA (2012)** en primer lugar es un aspecto de valor incuestionable ya que es uno de los indicadores primordiales de bienestar que la atención a la salud intenta promover. En segundo lugar, la satisfacción del paciente contribuye al cuidado porque es más probable que el paciente participe en el proceso de una manera más efectiva. En tercer lugar la satisfacción y el descontento constituyen los juicios del paciente sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados. Propiciar un ambiente de tranquilidad y confianza favorece el proceso de atención del paciente.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

La percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención en el componente interpersonal que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, es Regular. Estos niveles se presentan por las respuestas siguientes: A veces, cuando usted ingresa al servicio de inmunizaciones la saluda atentamente. También, a veces, la trata con respeto y amabilidad. Además, a veces, el estudiante de enfermería le brinda información en relación a la vacuna con términos sencillos que pueda usted entender. Siempre, el estudiante de enfermería resuelve sus dudas en relación a la vacuna que recibe su niño. Nunca, permite que usted pueda realizar preguntas. Coincidiendo con Göttems, Donato y Col (Brasil, 2009) presenta análisis en retrospectiva de la trayectoria recorrida por la enfermería brasileña en el proceso de profesionalización de los trabajadores de nivel técnico y proporcionar algunas pistas sobre los rumbos del desarrollo profesional. La síntesis de la reflexión indica que la educación profesional de nivel técnico en enfermería, al ocupar a lo largo de más de cuatro décadas la agenda de las políticas públicas, produjo acumulación intelectual y conceptual, sirviendo de referencia para la formulación de nuevas acciones dirigida para los demás profesionales de nivel técnico que desarrollar cuidados directos a la población. Indica también que, tras el PROFAE, hubo un rediseño del problema de la calificación profesional de enfermería, en debate la necesidad de mejorar la calidad de los procesos formativos y de la oferta extensiva de formación continuada a los trabajadores, incluso en el trabajo, para realizar constantes cambios en el sistema de salud brasileño.

OBJETIVO ESPECIFICO 3

La percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención en el componente de entorno que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores,

es Regular en un 56%(25), Regular. Estos niveles se presentan por las respuestas siguientes: A veces, se preocupa porque se sienta cómoda. Además, a veces, realiza sus actividades en supervisión de una enfermera. También, a veces, se preocupa porque el ambiente este en buen estado de higiene. Asimismo, a veces, mantiene en orden su ambiente. Siempre, está atento a que el ambiente este iluminado y ventilado, además, siempre, se preocupa que el ambiente este cerrado para la privacidad del niño. Coincidiendo con Jamaica y Morales (2006) Las conclusiones entre otras fueron: “La atención de enfermería cumple con los criterios de calidad y según la opinión del usuario la atención de Enfermería se valora como muy buena, esto se da en un gran porcentaje; pero hay un pequeño porcentaje de usuarios que critica el actuar de la enfermera”

CONCLUSIONES

PRIMERO

La percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, es Regular en un 55%(24), Adecuado en un 25%(11) y No Adecuado en un 20%(8). Estos niveles se presentan por las respuestas siguientes: A veces, observa que el estudiante de enfermería muestra seguridad al realizar el procedimiento. También, A veces, Usted observa que el estudiante de enfermería antes de vacunar a su niño se lava las manos. A veces, cuando usted ingresa al servicio de inmunizaciones la saluda atentamente. También, a veces, la trata con respeto y amabilidad Además, a veces, el estudiante de enfermería le brinda información en relación a la vacuna con términos sencillos que pueda usted entender. A veces, se preocupa porque se sienta cómoda. Además, a veces, realiza sus actividades en supervisión de una enfermera. También, a veces, se preocupa porque el ambiente este en buen estado de higiene. Asimismo, a veces, mantiene en orden su ambiente. Comprobado estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 13,5 y un valor de significancia de valor $p < 0,05$.

SEGUNDO

La percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención en el componente técnico que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, es Regular en un 50%(20), Adecuado en un 30%(12) y No Adecuado en un 20%(8). Estos niveles se presentan por las respuestas siguientes: A veces, observa que el estudiante de enfermería muestra seguridad al realizar el procedimiento. También, A veces, Usted observa que el estudiante de enfermería antes de vacunar a su niño se lava las manos. Además, a veces, observa que se preocupa por cuidar la privacidad de su niño. Asimismo, a veces, le informa correctamente sobre la

próxima vacuna que va a recibir su niño. De igual forma, a veces, después de la aplicación de la vacuna se lava las manos. Siempre, brinda información acerca de las reacciones de la vacuna que va a recibir su niño. También, siempre se demora en atenderla cuando ingresa al servicio de inmunización. Asimismo, se encuentra bien uniformado. Nunca le informa que hacer si su niño presenta fiebre por efecto de alguna vacuna.

TERCERO

La percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención en el componente interpersonal que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, es Regular en un 60%(25), Adecuado en un 25%(11) y No Adecuado en un 20%(8). Estos niveles se presentan por las respuestas siguientes: A veces, cuando usted ingresa al servicio de inmunizaciones la saluda atentamente. También, a veces, la trata con respeto y amabilidad. Además, a veces, el estudiante de enfermería le brinda información en relación a la vacuna con términos sencillos que pueda usted entender. Siempre, el estudiante de enfermería resuelve sus dudas en relación a la vacuna que recibe su niño. Nunca, permite que usted pueda realizar preguntas.

CUARTO

La percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención en el componente de entorno que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores, es Regular en un 56%(25), Regular en un 32%(14) y No Adecuado en un 12%(5). Estos niveles se presentan por las respuestas siguientes: A veces, se preocupa porque se sienta cómoda. Además, a veces, realiza sus actividades en supervisión de una enfermera. También, a veces, se preocupa porque el ambiente este en buen estado de higiene. Asimismo, a veces, mantiene en orden su ambiente.

Siempre, está atento a que el ambiente este iluminado y ventilado, además, siempre, se preocupa que el ambiente este cerrado para la privacidad del niño.

RECOMENDACIONES

PRIMERO

Promover programas de educación permanente dirigido a los estudiantes de Enfermería de la UAP, con estrategias a fortalecer las competencias sobre el cuidado humanizado al paciente y, de esta forma contribuir a mejorar la percepción en la calidad de atención y satisfacción de las madres que llevan a sus niños(as) al programa de CRED.

SEGUNDO

Establecer módulos y talleres sobre el fortalecimiento técnico de los estudiantes de enfermería de la UAP, con el fin de mejorar la percepción en la calidad de atención.

TERCERO

Promover en los estudiantes de Enfermería de la UAP, la formulación de estrategias orientadas a mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación efectiva entre los usuarios y el personal de salud, ya que esto influye en el trato amable y cordial al paciente y familia.

CUARTO

Establecer un programa de visitas domiciliarias a las madres que no asisten al servicio de inmunizaciones del CS San Juan en la fecha establecida, con el fin de retroalimentar en el entorno sobre la importancia de la protección oportuna en los niños.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) González, Manuel; La Percepción; México, 2002. Disponible en: html.rincóndelvago.com/percepción_3html.
- (2) Perlasa, Jorge L. Percepción de la Atención de Enfermería de los Pacientes sometidos a hemodiálisis Periódica frente a sus Reacciones Emocionales, Ecuador, 2002. Disponible en: <http://usuarios.lycos.es/enfermeriapen/invesc/percepatención.htm>.
- (3) Victoria Ochoa R, Manuel Lee G, Arroyo de Cordero G, Jiménez Sánchez J, Terrazas Sotelo L, Camacho Villicaña B. Recomendaciones para mejorar la atención en enfermería. Revista de Enfermería IMSS 2004; 12(1):49-56.
- (4) Kozier, Bárbara. Fundamentos de Enfermería, 2da Edición Mc Graw Hill Interamericana, España, Madrid, 1999, Vol. 1. Pág.3, 14.
- (5) Ponce, Judith; Reyes, Hortensia y Ponce, Gandhi; Satisfacción laboral y Calidad de Atención de Enfermería en una unidad Médica de Alta Especialidad. México, 2002. Buscador Google. Calidad de Atención de Enfermería.
- (6) Revista de Salud; Calidad de Atención de Enfermería. España, 1992. Disponible en: www.ne.udea.edu.co/revista/sep92/calidad.html_36k.
- (7) Jamaica, María y Morales, María; Calidad de Atención de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Materno Perinatal; Lima; En Tesis; UPU; 2006.
- (8) Patricia Kuerten Rocha 2009
- (9) Jamaica María y Morales María en Lima, en el 2006 Calidad de atención de Enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal”
- (10) Jamaica, María y Morales, María; Calidad de Atención de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Materno Perinatal; Lima; En Tesis; UPU; 2006.

- (11) Silva Sánchez, Gladis; (2012) *“La calidad de la atención interpersonal de enfermería*
- (12) Garriga Guitart, 2010, en España “Factores que influyen en la atención del profesional en enfermeras
- (13) **González Ayala, Jeanneth.** (Ecuador, 2010) *Mejoramiento de la Calidad en la Atención de Enfermería en el Servicio de Neonatología del Hospital José María Velasco Ibarra-Tena*
- (14) **Göttems, Leila Bernarda Donato y Col (Brasil, 2009);** *“La enfermería brasileña y la profesionalización de nivel técnico: un análisis en retrospectiva*
- (15) . Matlin y Foley, la percepción “Incluye la interpretación de las sensaciones, dándoles significado y organización”.
- (16) Feldman “La organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos
- (17) Neisser “proceso activo constructivo en el que el preceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia construye un esquema informativo anticipatorio.
- (18) Psicología moderna, la interacción con el entorno no sería posible en ausencia de un flujo informativo constante, al que se denomina percepción.
- (19) Day es “un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos
- (20) Whitaker “proceso que resulta de la interacción de las condiciones de los estímulos por una parte y otra de los factores internos que corresponden al observador, además de los factores externos”.
- (21) Meroni, “la experiencia es el conjunto de conocimientos adquiridos involuntariamente, experiencias de la vida”,
- (22) Percepción: proceso cognitivo que interpreta de un modo directo a la realidad. Esta interpretación se realiza en base a los sentidos y a la intervención de factores internos, luego generarán respuestas mentales o imágenes que corresponden a objetos sensibles.

- (23) Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente
- (24) DU GAS, Beverly Witter: Tratado de Enfermería Práctica; 4ta Edición; México. Editorial Interamericana. 1998.
- (25) Bustamante, Edguien S. (1996): “El Cuidado Profesional de Enfermería”, Trujillo, Perú. Interamericana S.A.; 1986.
- (26) Dugas, Beverly Witter, Tratado de Enfermería Practica; 4ta Edición; México. Editorial Interamericana. 1998.
- (27) Koziar, Bárbara. Fundamentos de Enfermería, 2da Edición; Mc Graw Hill; Interamericana, España, Madrid, 1999, vol. I.
- (28) Proyecto de Salud y Nutrición Básica, UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, UNIVERSITY RESEACH.CO, LLC; Gestión de la Calidad, Modulo II; Lima. Editorial del MINSA; 1999.
- (29) Moroni, Jasón, “Manual de Psicología”; Editorial Morata; Barcelona, España; 1985.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA | OBJETIVOS | MARCO TEÓRICO | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|---|---|---|---|--|--|
| <p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿Cuál es la Percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el servicio de inmunizaciones del C.S San Juan de Miraflores -Lima 2015?</p> | <p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Identificar la percepción de las Madres de Familia sobre la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores Lima 2015?</p> <p><u>ESPECIFICOS</u></p> <p>Identificar la</p> | <p>La percepción es “un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos es obviamente algo más que una imagen del mundo, proporcionado por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades y sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa</p> <p>La calidad de atención consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El gr</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Si la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería en el servicio de inmunizaciones es adecuada, la Percepción de las madres de familia será favorable.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>Si la calidad de atención en el componente técnico que brinda el estudiante de enfermería es la correcta, la</p> | <p>Percepción de la Calidad de atención</p> | <p>-Componente técnico.</p> <p>-Componente interpersonal.</p> <p>-Componente del entorno</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia. - Continuidad. - Seguridad. - Respeto - Información. - Amabilidad. - Ambiente cómodo. - Limpieza y orden. |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|
| | <p>percepción de las Madres de familia sobre la calidad de atención en el componente técnico que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores Lima 2015.</p> <p>Identificar la percepción de las Madres de familia sobre la calidad de atención en el componente interpersonal que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores Lima 2015.</p> | <p>de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios</p> | <p>percepción de la madre será favorable.</p> <p>Si la calidad de atención en el componente interpersonal que brinda el estudiante de enfermería no es la correcta, la percepción de la madre será desfavorable.</p> <p>Si la calidad de atención en el componente de entorno que brinda el estudiante de enfermería es la correcta, la percepción de la madre será favorable.</p> | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| | Identificar la percepción de las madres de familia sobre la calidad de atención en el componente de entorno que brinda el estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el servicio de Inmunizaciones en el C.S San Juan de Miraflores Lima 2015. | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|

“Percepción de las Madres de familia sobre la Calidad de atención que brinda el estudiante de Enfermería en el Servicio de Inmunizaciones del C.S San Juan de Miraflores lima- 2015”

**ANEXO 2:
CUESTIONARIO**

Presentación:

El presente cuestionario tiene por finalidad, recoger información sobre la percepción que tiene usted frente a la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería en el Servicio de Inmunizaciones del C.S San Juan de Miraflores .La información brindada fortalecerá la formación del estudiante de Enfermería en su formación profesional.

El presente cuestionario es confidencial con lo cual le pedimos que responda con la veracidad posible:

I.- DATOS GENERALES

- Edad: años.
- Sexo: Femenino ()
Masculino ()
- Estado Civil:
Soltero () Conviviente ()
Viudo () Casado ()
Divorciado () Separado ()
- Grado de Instrucción: Primaria C. () Primaria I. ()
Secundaria C. () Secundaria I. ()

Superior C. () Superior I. ()

Analfabeto ()

Especifique el año de estudio:

• Tiempo de Hospitalización: 05 – 09 días () 10 – 14 días ()

15 – 19 días () 20 – 24 días ()

25 – 29 días ()

• Ocupación:

Independiente () Dependiente ()

Su casa () Otros ()

Especifique a que se dedica:

| N° Item | Items | Siempre | Aveces | Nunca |
|---------------------------|---|---------|--------|-------|
| COMPONENTE TECNICO | | | | |
| 01 | Usted observa que el estudiante de enfermería muestra seguridad al realizar el procedimiento. | | | |
| 02 | El estudiante de enfermería le brinda información acerca de las reacciones de la vacuna que va a recibir su niño. | | | |
| 03 | Usted observa que el estudiante de enfermería antes de vacunar a su niño se lava las manos. | | | |
| 04 | Usted observa que el estudiante de enfermería se preocupa por cuidar la privacidad de su niño. | | | |
| 05 | Usted observa que el estudiante de enfermería se demora en atenderla cuando ingresa al servicio de inmunización. | | | |
| 06 | El estudiante de enfermería le informa que hacer si su niño presenta fiebre por efecto de alguna vacuna | | | |
| 07 | El estudiante de enfermería le informa correctamente sobre la próxima vacuna que va a recibir su niño. | | | |
| 08 | Usted observa que el estudiante de enfermería se encuentra bien uniformado. | | | |
| 09 | Usted observa que el estudiante de enfermería después de la aplicación de la vacuna se lava las manos. | | | |

| COMPONENTE INTERPERSONAL | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|--|
| 10 | Cuando usted ingresa al servicio de inmunizaciones el estudiante de enfermería la saluda atentamente. | | | |
| 11 | El estudiante de enfermería permite que usted pueda realizar preguntas. | | | |
| 12 | El estudiante de enfermería la trata con respeto y amabilidad | | | |
| 13 | El estudiante de enfermería resuelve sus dudas en relación a la vacuna que recibe su niño. | | | |
| 14 | El estudiante de enfermería le brinda información en relación a la vacuna con términos sencillos que pueda usted entender. | | | |
| COMPONENTE DEL ENTORNO | | | | |
| 15 | El estudiante de enfermería se preocupa porque se sienta cómoda. | | | |
| 16 | El estudiante de enfermería realiza sus actividades en supervisión de una enfermera. | | | |
| 17 | Usted observa que el estudiante de enfermería se preocupa porque el ambiente este en buen estado de higiene. | | | |
| 18 | El estudiante está atento a que el ambiente este iluminado y ventilado. | | | |

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| 19 | El estudiante de enfermería se preocupa por tener el ambiente cerrado para cuidar la privacidad de su niño. | | | |
| 20 | Usted observa que el estudiante de enfermería mantiene en orden su ambiente. | | | |

