



**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
BRINDADA POR EL ESTUDIANTE DE V CICLO DE ENFERMERÍA DE LA  
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS EN EL SERVICIO DE  
INMUNIZACIONES DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO  
AREQUIPA – 2015”**

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

**BACHILLER : VALDIVIA PINTO BETZABETH ANGELA**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2017**

**“SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
BRIDADA POR EL ESTUDIANTE DE V CICLO DE ENFERMERÍA DE LA  
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS EN EL SERVICIO DE  
INMUNIZACIONES DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO  
AREQUIPA – 2015”**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de las Madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, en el Servicio de Inmunizaciones Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa en el 2015. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 100 madres, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Liker modificado, organizado por las dimensiones: *componente técnico, interpersonal. Entorno.*, la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de 0,86; la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de 0,91, la prueba de hipótesis se realizó mediante el Chi-Cuadrado de valor 25,9 con un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

### CONCLUSIONES:

La satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del v ciclo de enfermería de la universidad alas peruanas, en el servicio de inmunizaciones hospital regional Honorio delgado de Arequipa en el 2015, es Medianamente Favorable. Se comprobó estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 25,9 y un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ .

**PALABRAS CLAVES:** *Satisfacción, calidad de atención,, componente técnico, interpersonal. Entorno.*

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation was to determine the degree of satisfaction of the Mothers regarding the quality of care provided by the student of the 5th cycle of nursing of the Alas Peruanas University, in the Honorio Delgado Regional Hospital Immunization Service in Arequipa in 2015. It was a cross-sectional descriptive research. A sample of 100 mothers was used to collect the information. A modified Liker - type questionnaire was used, organized by the following dimensions: technical and interpersonal component. Environment. , The validity of the instrument was made by means of the test of agreement of the judgment of experts obtaining a value of 0,86; Reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of 0.91, the hypothesis test was performed using Chi-Square value of 25.9 at a significance level of  $p < 0.05$ .

### **CONCLUSIONS:**

The mothers' satisfaction with the quality of care provided by the student of the university's v nursing cycle at the Honorio delgado regional hospital immunization service in Arequipa in 2015 is Moderately Favorable. It was statistically verified by Square Chi with a value of 25.9 and a significance level of  $p < 0.05$ .

**KEY WORDS:** *Satisfaction, quality of care, technical component, interpersonal. Environment.*

## ÍNDICE

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>RESÚMEN</b>	i
<b>ABSTRAC</b>	ii
<b>ÍNDICE</b>	iii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	v
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación del estudios	4
1.5. Limitaciones	4
<b>CAPITULOII: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	5
2.2. Base teórica	9
2.3. Definición de términos	22
2.4. Hipótesis	23
2.5. Variables	24
2.5.1. Definición conceptual de las variables	24
2.5.2. Definición operacional de las variables	24
2.5.3. Operacionalización de la variable	26

<b>CAPITULOIII: METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y nivel de investigación	28
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	28
3.3. Población y muestra	28
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	30
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	30
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	30
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	31
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b>	36
<b>CONCLUSIONES</b>	39
<b>RECOMENDACIONES</b>	40
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	41
<b>ANEXOS</b>	
Matriz	
Instrumento	

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es un concepto ambiguo y abstracto y la manifestación real del estado de satisfacción varía de persona a persona y de servicio. El estado de satisfacción depende de una serie de ambas variables psicológicas y físicas que se correlacionan con los comportamientos de satisfacción como la tasa de retorno y velocidad al que lo recomiendan. El nivel de satisfacción también puede variar en función de otros parámetros que el usuario pueda tener y otros servicios los cuales el usuario puede comparar con los servicios del hospital.

En algunas investigaciones, los eruditos han podido establecer que la satisfacción tiene una fuerte carga emocional (p. ej, el componente afectivo). Mientras otros muestran que los componentes cognitivos y afectivos de la satisfacción del cliente se influyen recíprocamente entre sí a través del tiempo para determinar la satisfacción general.

Por tanto la satisfacción 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 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 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”.<sup>(1)</sup>

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) cuyo fundamento básico implica el desarrollo y aplicación de los 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 brindará al paciente.<sup>(2)</sup> Es importante y relevante reafirmar que ; las prácticas de enfermería son el espacio creado para que el estudiante aplique

los conocimientos teóricos aprendidos y, busquen el aprendizaje significativo con la orientación aprender-haciendo, además el estudiante, logrará una comprensión y construcción de gran sentido, para la apropiación de los conocimientos teóricos y el desarrollo de un pensamiento estructurado y crítico por medio de la reflexión de lo realizado, sucedido y practicado.<sup>(3)</sup>

El presente trabajo de investigación consta de tres capítulos: Capítulo I 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 considera los materiales y métodos, tipo de estudio, área de estudio, población y muestra; técnicas, instrumentos, diseño de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos . Aspectos Administrativos presupuesto de la investigación, cronograma de actividades. Referencias bibliográficas y anexos.

## **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.<sup>(4)</sup>

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.<sup>(5)</sup>

La satisfacción 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 proporción en atención de calidad al usuario demostrando competencia, profesionalismo y humanización en todo el proceso de atención y en cualquier escenario clínico<sup>(6)</sup>

La deficiencia de la calidad de los servicios de salud por parte de los estudiantes 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<sup>(7)</sup>

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 servicio de inmunizaciones del hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa en el 2014 podemos observar que las madres presencian la ineficacia de los estudiantes al mostrarse nerviosos al realizar el procedimiento de la aplicación de la vacuna, 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.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué grado de satisfacción tienen las Madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, en el Servicio de Inmunizaciones Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa en el 2015?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el grado de satisfacción de las Madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, en el Servicio de Inmunizaciones Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa en el 2015.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

a) Determinar el grado de satisfacción de las Madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, en el Servicio de

Inmunizaciones Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa en el 2015, en el componente técnico.

b) Determinar el grado de satisfacción de las Madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, en el Servicio de Inmunizaciones Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa en el 2015 en el componente relación interpersonal.

c) Determinar el grado de satisfacción de las Madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, en el Servicio de Inmunizaciones Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa en el 2015, en el componente entorno.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Se observa la deficiencia por parte de los estudiantes al mostrarse nerviosos e inseguros al realizar los procedimientos, en este caso la aplicación de vacunas requeridas por los padres para ser aplicadas a sus hijos

#### **1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

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

Insuficiente bibliografía en la biblioteca de la Universidad Alas Peruanas específicamente en el área de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud.

## **CAPITULO II: EL MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

**Iván y Díaz, Javier en Venezuela, en 1999**, realizaron un estudio titulado,

“Satisfacción del Usuario del Área de Hospitalización de los Hospitales del Tercer Nivel Mérida Venezuela ”Caligiore, Los objetivos fueron: Determinar la opinión del usuario de los servicios de Hospitalización de adultos con relación a la atención de salud recibida en un hospital de tercer nivel de atención de Mérida, y destacar la opinión del usuario sobre la calidad de la atención de enfermería. El método utilizado fue el descriptivo, longitudinal y de campo.

Las conclusiones entre otras fueron:

“La mayoría de los usuarios encuestados (83%) que estuvieron hospitalizados en los servicios durante 2005, consideran que la atención recibida es buena ya que la misma ha cubierto sus

expectativas. El 58% de los usuarios opinan que el personal (médicos y enfermeras) que lo atendieron fueron corteses y colaboradores. De igual manera consideran que el personal de enfermería los trato de forma amable y amigable. El total de usuarios de la muestra señalan que cuando acudieron al hospital y solicitaron atención médica fueron atendidos, pero sin embargo hay que destacar que la mitad de ellos manifiestan que se les atendió rápidamente al llegar a la emergencia y luego fueron trasladados al servicio de hospitalización correspondiente. En relación al cumplimiento oportuno de los medicamentos indicados durante su estadía hospitalaria, el 89% manifestó de forma positiva y el resto respondió que lo recibió ocasionalmente por carecer de medios para obtener los mismos. También se les inquirió sobre quienes informaran sobre los medicamentos indicados durante su estadía hospitalaria, al respecto el 82% de los usuarios de la muestra respondió que el personal de enfermería se encargaba de esta labor".<sup>(12)</sup>

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

Por lo expuesto podemos precisar que existen estudios relacionados al tema, siendo importante actualizar la información sobre la percepción del paciente sobre la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud San Juan de Miraflores.<sup>(14)</sup>

Comentario: En este caso podemos ver que se trata de indagar la percepción que tiene el paciente acerca de la calidad de atención de enfermería. Y podemos ver que se encuentran satisfechos por la atención brindada.

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

“Opinión que tienen los pacientes del servicio de medicina general sobre la calidad de atención de la enfermera en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza” Quispe Ninantay, Ángela María, en Lima, en el 2005, realizó un estudio sobre. Los objetivos fueron: Determinar la opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de la atención de la enfermera del servicio de medicina general del HNAL. Este estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, el método descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los pacientes hospitalizados en los ambientes de medicina general, la muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilística aleatorio simple conformado por 80 pacientes. El instrumento fue la encuesta.

Las conclusiones entre otras fueron:

“La opinión de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería es de medianamente favorable a desfavorable, debido a que el paciente manifiesta que la enfermera no le explica el procedimiento que realiza y el tiempo de demora es notorio, se muestra insensible ante el dolor, inseguridad y lentitud, despreocupación ante los efectos del tratamiento, y desagrado por las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo de la enfermera, así como al uso de un lenguaje complicado al dirigirse a este, alno llamarlo por su nombre, indiferencia ante el ambiente dela unidad, así como los ruidos que impiden su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación”.<sup>(8)</sup>

Comentario: En este antecedente se ve claramente que el paciente se encuentra preocupado ya que la enfermera no cumple su rol adecuado dentro del área hospitalaria.

**Jamaica, María y Morales María en Lima, en el 2006,** realizó un estudio sobre

“Calidad de atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal ”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.<sup>(9)</sup>

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”.<sup>(10)</sup>

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

**Marroquín, Eufemia; Salazar, Silvia y Jara, Yolanda en Lima, en 2004** realizaron un estudio sobre

“Opinión que tienen los Pacientes hospitalizados sobre la atención de enfermería que reciben durante el periodo postoperatorio mediato en el Departamento de Cirugía adultos INEN”. Los objetivos fueron: Identificar la opinión que tienen los pacientes hospitalizados sobre la atención que recibe de la enfermera durante el periodo postoperatorio mediato, determinar las áreas críticas en la atención de enfermería que influyen en la opinión que tienen los pacientes

hospitalizados sobre la atención de enfermería que reciben durante el periodo de post operatorio mediato. El método utilizado fue el descriptivo de corte transversal y prospectivo. La población estuvo conformada de 168.66 pacientes como promedio mensual. La muestra fue de 85 pacientes. La técnica fue la entrevista y el instrumento fue el formulario tipo cuestionario.

Las conclusiones fueron entre otras:

“Existe un preocupante 35.29% de pacientes que no pueden identificar a la enfermera por el escaso acercamiento durante su trabajo. Si un 55.29% opina favorablemente sobre la orientación que recibe de la enfermera, un 44.70% opina desfavorablemente. El 31,76% de los pacientes encuestados reciben un trato cortés y respetuoso y el 72.94% no recibe orientación sobre el cuidado en el hogar.. Por lo anteriormente expuesto podemos concluir que existe una opinión favorable en lo que refiere a la labor asistencial más no así con respecto al apoyo psicológico y personal social. El área crítica que se aprecia por tanto es la de personal y psicológica”.<sup>(11)</sup>

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

2.2.1 "Los antecedentes bibliográficos sobre la satisfacción eran estudiados desde diferentes aspectos. Estas consideraciones se extienden desde la psicológica hasta la física y de lo sistemático a los aspectos positivos. Sin embargo, en la mayor parte de los casos, la consideración se centra en dos construcciones básicas, las expectativas de los usuarios antes el servicio y su percepción relativa al resultado del mismo.

Miller (1977) identifica cuatro tipos de expectativas: ideal, esperado, mínimo tolerable, y deseable. A posteriori, Day (1977), efectuó una nueva distinción discriminando a las expectativas sobre la base de los siguientes aspectos: la naturaleza del producto o servicio; los costos y beneficios personales obtenidos; los costos y los beneficios sociales. <sup>(15)</sup>

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”. <sup>(16)</sup>

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”. <sup>(17)</sup>

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”. <sup>(18)</sup>

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 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”.<sup>(19)</sup>

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”.<sup>(20)</sup>

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.<sup>(21)</sup>

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.<sup>(22)</sup>

La satisfacción 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 satisfacción es el indicador 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 satisfacción 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.

La satisfacción es considerada un proceso cíclico de carácter activo, constructivo, relacionado con procesos cognitivos superiores y que transcurre en el tiempo.

Desde 1990 un amplio cuerpo de investigación ha demostrado que muchas de las relaciones de satisfacción de los clientes con sus antecedentes y las consecuencias son asimétricos y no lineal. La base para esta investigación radica en La idea principal que las personas son generalmente más sensibles a la información negativa que a la información positiva, y que las pérdidas son mayores a las ganancias. Por lo tanto, los acontecimientos negativos no sólo son más sobresaliente para los usuarios, sino que también tienen un impacto desproporcionadamente mayor en el proceso de formación de juicio sobre la satisfacción.<sup>(23)</sup>

#### 2.2.2 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”.<sup>(24)</sup>

### 2.2.3 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 la mayor satisfacción posible por parte del usuario.

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.”<sup>(24)</sup>

#### 2.2.4 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”<sup>(25)</sup>

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”.<sup>(26)</sup>

#### 2.2.5 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.<sup>(27)</sup>

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.<sup>(28)</sup>

#### 2.2.6 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.<sup>(29)</sup>

## **TEORICAS QUE DAN SUSTENTO A LA INVESTIGACION**

### **TEORIA DE KING**

La teoría del logro de objetivos de Imogene King (1971-1981, 1987) se centra en 3 sistemas dinámicos que interactúan entre sí: personal, interpersonal y social (King, 1997). Se establece una relación personal entre el cliente y la enfermera. La relación enfermera – cliente es el vehículo para proporcionar los cuidados enfermeros, que es un proceso dinámico interpersonal en el que la enfermera y el cliente están influidos por el comportamiento del otro, así como por el sistema sanitario (King, 1971, 1981). El objetivo de la enfermera es utilizar la comunicación para ayudar al cliente a restablecer o mantener una adaptación positiva al entorno.

### **TEORIA DE ROY**

La teoría de la adaptación de la hermana Callista Roy (Roy y Obloy, 1979; Roy, 1980, 1984, 1989) contempla al cliente como un sistema adaptable. Según el modelo de Roy, el objetivo de la enfermería es ayudar a la persona a adaptarse a los cambios de sus necesidades fisiológicas, el concepto de sí mismo, la función de su papel y las relaciones interdependientes durante la salud y la enfermedad (Marriner-Tomey y Alligood, 1998). La necesidad de los cuidados enfermeros surge cuando el cliente no puede adaptarse a las exigencias del entorno interno y externo. Todos los individuos tienen que adaptarse a las siguientes demandas:

- Satisfacción de las necesidades fisiológicas básicas.
- Elaboración de un concepto positivo de sí mismos.
- Realización de roles sociales
- Alcanzar un equilibrio entre dependencia e independencia.

La enfermera determina cuales son las necesidades que están causando problemas al cliente y valora hasta que punto el cliente se está adaptando a ellas. El cuidado enfermero se dirige a ayudar al cliente a adaptarse. Por ejemplo, un cliente de postoperatorio que tiene una pérdida significativa de sangre y actualmente presenta un valor de hematocrito bajo, necesita las intervenciones enfermeras diseñadas para ayudar al cliente a adaptarse a la fatiga que lleva asociada. La enfermera puede diseñar las intervenciones que permitan un descanso suficiente.

### **TEORIA DE WATSON**

La filosofía del cuidado transpersonal de Jean Watson (1979, 1985, 1988) define el resultado de la actividad enfermera con respecto a los aspectos humanísticos de la vida (Marriner, Tomey y Alligood, 1998). La acción de la enfermería se dirige hacia la comprensión de la interrelación entre salud, enfermedad y comportamiento humano. La enfermería se ocupa de favorecer y restablecer la salud, y prevenir la enfermedad.

El modelo de Watson está diseñado alrededor del proceso de cuidados, empleando a los clientes a alcanzar o mantener la salud o a morir en paz. Este proceso de cuidados requiere que la enfermera tenga conocimientos acerca del comportamiento humano y las respuestas humanas a los problemas de salud reales o potenciales, a las necesidades individuales, cómo responder a los demás, y a las fortalezas y limitaciones del cliente y la familia, así como las de la enfermera reconforta y ofrece compasión y empatía a los clientes y las familias.

Los cuidados incluyen todos los factores que emplea la enfermera para ofrecer cuidados sanitarios al cliente (Watson, 1987).(25)

### **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 satisfacción de las madres 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 de satisfacción de las madres será favorable.

b) Si la calidad de atención en el componente interpersonal que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería no es la correcta, la satisfacción de las madres será desfavorable.

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

## **2.5 VARIABLES**

### **2.5.1 Definición conceptual de la variable**

Satisfacción.- Es el conjunto de emociones producto de 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

Satisfacción de las madres sobre la Calidad de Atención.- Es la respuesta expresada por la madre 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**

Satisfacción: Va a ser medida 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 Operalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
<p>Satisfacción de las madres</p> <p>Calidad de atención</p>	<p>Satisfacción.- Es el conjunto de emociones producto de nuestros sentidos, que nos permiten apreciar lo que está en nuestro entorno y lo que pasa en él.</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</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 satisfacción del componente Interpersonal, el trato</p>	<p>-Eficiencia, -Continuidad, -Seguridad</p> <p>- Respeto. - Información. - Amabilidad.</p>

	<p>salud sin aumentar 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"> <li>- Ambiente cómodo.</li> <li>- Limpieza y orden</li> </ul>
--	---	--	---	--

## **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 servicio de inmunizaciones del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa los meses de marzo a julio del 2015.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población estará conformada por todas las madre que asisten al servicio de inmunizaciones en los meses de marzo a julio del 2015, cuyos niños comprende de los 2 meses hasta los 4 año.

La muestra estará conformada por 100 madres que asisten al servicio de inmunizaciones del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa los meses de marzo a julio del 2015.

Los criterios de inclusión:

- Madres de familia con hijos de 2 meses a 4 años que asistan al servicio de inmunización.
- Madres que acepten responder la encuesta.
- Madres que hablen castellano.
- Madres en buen estado mental.

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.
- Madres que padezcan de un problema de salud mental.

El tipo de muestreo es probabilístico.

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

	n= <u>n</u>	n= <u>79</u>	n= <u>44</u>
<b>1 + n</b>	<b>1 + 79</b>	_____	_____
<b>N - 1</b>	<b>100 - 1</b>		

### **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 ( $\alpha$ ), previamente a la validez y confiabilidad se realizó la prueba piloto a las madres de los niños atendidos

### **3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

-Se solicitó autorización a La de las autoridades para poder acceder a realizar la entrevista a las madres de familia en el servicio de inmunizaciones.

-Se coordinó con la jefa del servicio de salud para coordinar los días y horarios accesibles para la entrevista.

-Se coordinó con las madres de familia para realizarle la entrevista.

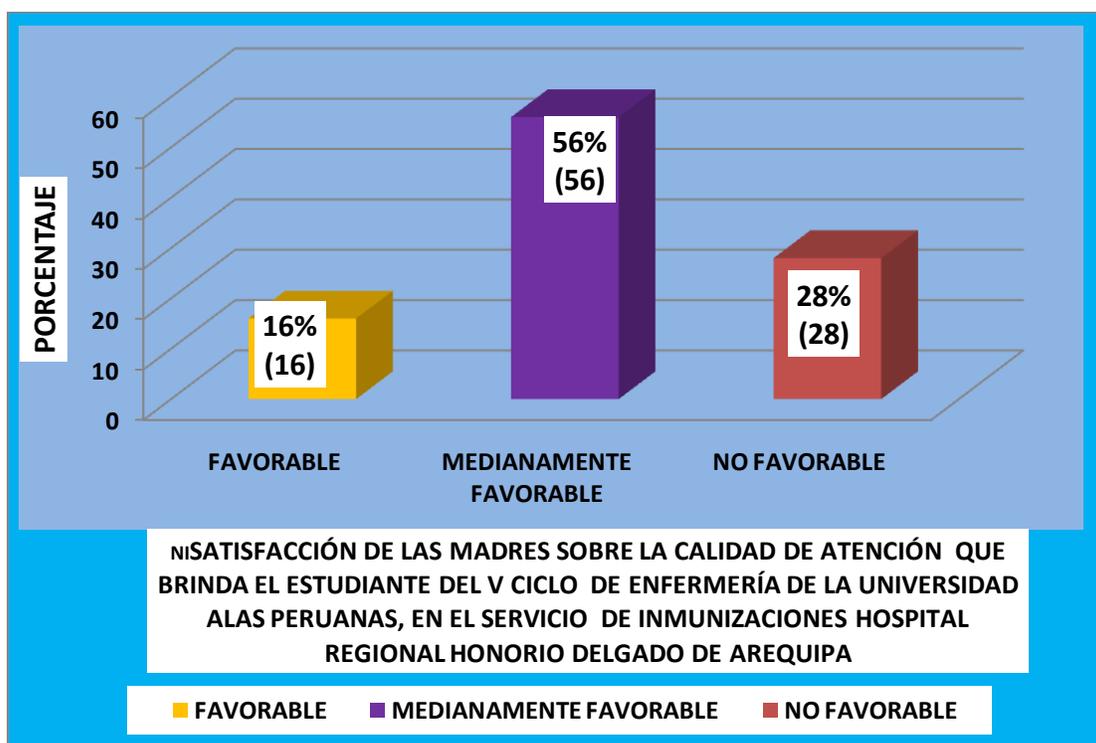
**Procesamiento:**

-Se utilizó paquete de estadística en salud SPSS

-Para el análisis de datos se relacionó e interpretó para determinar los resultados del estudio

**CAPITULO I**  
**RESULTADOS**  
**GRAFICA 1**

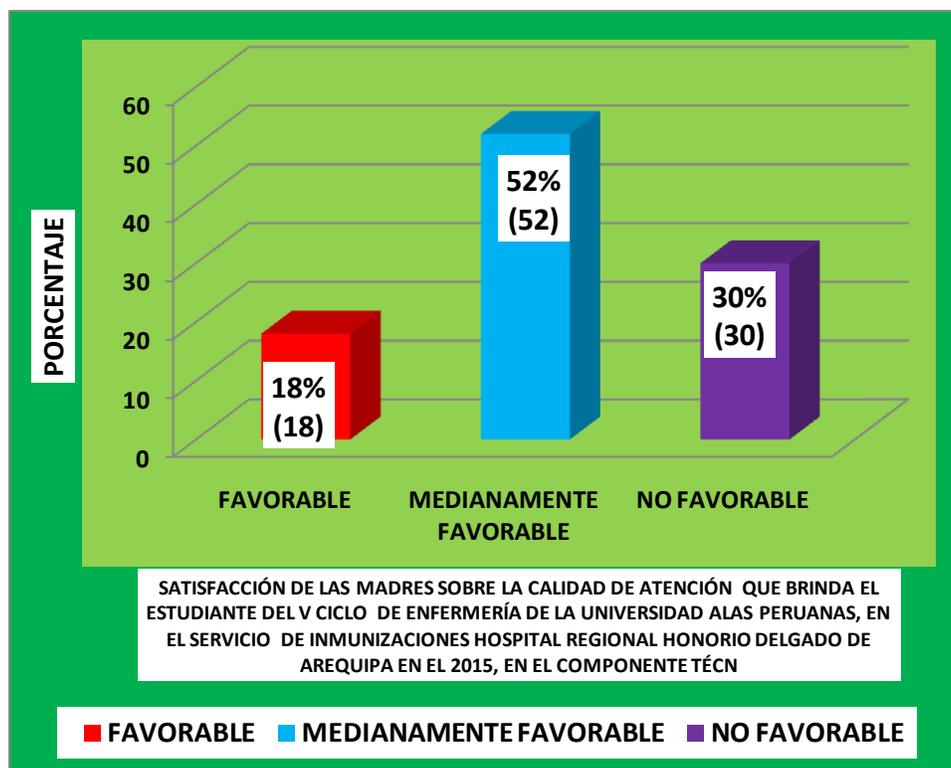
**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL ESTUDIANTE DEL V CICLO DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA EN EL 2015.**



Según los resultados presentados en la Grafica 1, La satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del v ciclo de enfermería de la universidad alas peruanas, en el servicio de inmunizaciones hospital regional Honorio delgado de Arequipa en el 2015, es Medianamente Favorable en un 56%(56), No favorable en un 28%(28) y Favorable en un 16%(16).,

## GRAFICA 2

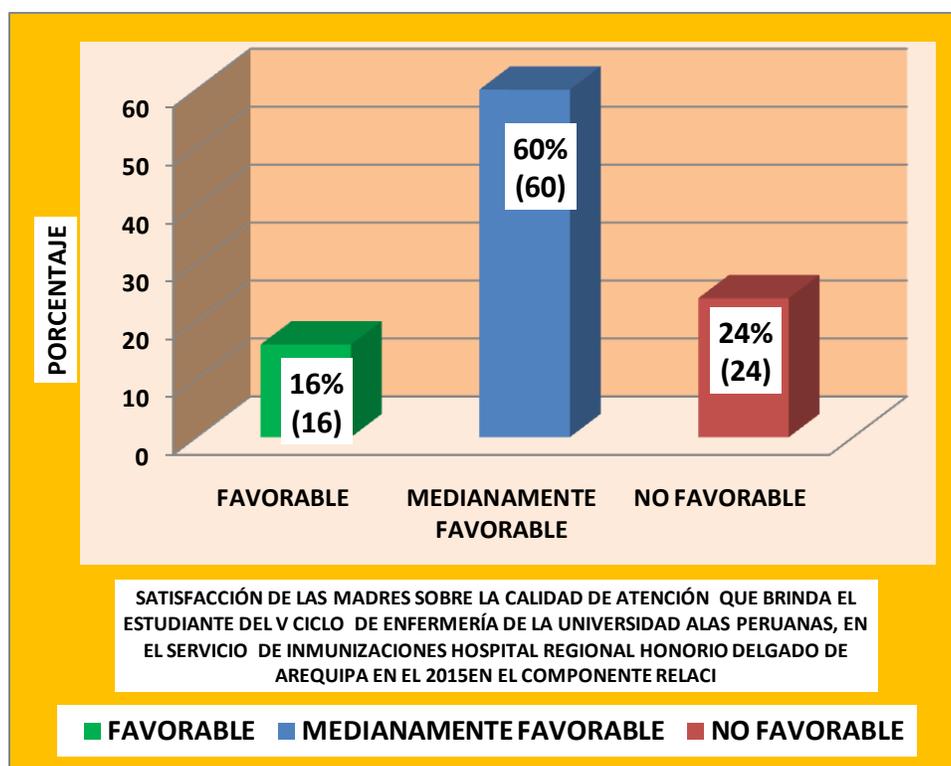
**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL ESTUDIANTE DEL V CICLO DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA EN EL 2015, EN EL COMPONENTE TÉCNICO.**



Según los resultados presentados en la Grafica 2, La satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del v ciclo de enfermería de la universidad alas peruanas, en el servicio de inmunizaciones hospital regional Honorio delgado de Arequipa en el 2015, en el componente técnico, es Medianamente Favorable en un 52%(52), No favorable en un 30%(30) y Favorable en un 18%(18).

### GRAFICA 3

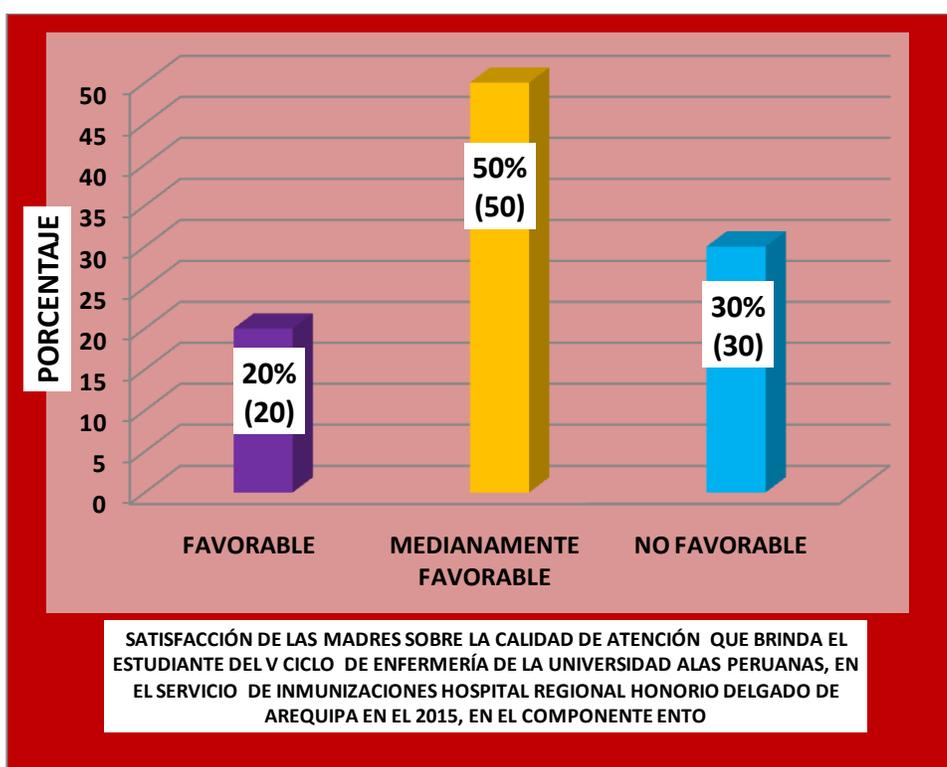
**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL ESTUDIANTE DEL V CICLO DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA EN EL 2015 EN EL COMPONENTE RELACIÓN INTERPERSONAL.**



Según los resultados presentados en la Grafica 3, La satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del v ciclo de enfermería de la universidad alas peruanas, en el servicio de inmunizaciones hospital regional Honorio delgado de Arequipa en el 2015, en el componente Relación Interpersonal, Medianamente Favorable en un 60%(60), No favorable en un 24%(24) y Favorable en un 16%(16).

#### GRAFICA 4

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL ESTUDIANTE DEL V CICLO DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA EN EL 2015, EN EL COMPONENTE ENTORNO.**



Según los resultados presentados en la Grafica 4, La satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del v ciclo de enfermería de la universidad alas peruanas, en el servicio de inmunizaciones hospital regional Honorio delgado de Arequipa en el 2015, en el componente Entorno, Medianamente Favorable en un 50%(50), No favorable en un 30%(30) y Favorable en un 20%(20).

## PRUEBA DE HIPOTESIS

### Prueba de la Hipótesis General:

Ha: Si la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería en el servicio de inmunizaciones es adecuada, la satisfacción de las madres será medianamente favorable.

Ha: Si la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería en el servicio de inmunizaciones no es adecuada, la satisfacción de las madres no será medianamente favorable.

Ha ≠ Ho

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

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

	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>TOTAL</b>
Observadas	16	56	28	100
Esperadas	33	33	34	
$(O-E)^2$	289	529	36	
$(O-E)^2/E$	8,8	16	1,1	

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado ( $X_C^2$ ) es de 25,9; 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 Alterna (Ha), con un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

Siendo cierto que: Si la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería en el servicio de inmunizaciones es adecuada, la satisfacción de las madres será medianamente favorable.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

La satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del v ciclo de enfermería de la universidad alas peruanas, en el servicio de inmunizaciones hospital regional Honorio delgado de Arequipa en el 2015, es Medianamente Favorable en un 56%(56), No favorable en un 28%(28) y Favorable en un 16%(16)., Coincidiendo con Díaz (1999) Las conclusiones entre otras fueron: “La mayoría de los usuarios encuestados (83%) que estuvieron hospitalizados en los servicios durante 2005, consideran que la atención recibida es buena ya que la misma ha cubierto sus expectativas. El 58% de los usuarios opinan que el personal (médicos y enfermeras) que lo atendieron fueron corteses y colaboradores. De igual manera consideran que el personal de enfermería los trato de forma amable y amigable. El total de usuarios de la muestra señalan que cuando acudieron al hospital y solicitaron atención médica fueron atendidos, pero sin embargo hay que destacar que la mitad de ellos manifiestan que se les atendió rápidamente al llegar a la emergencia y luego fueron trasladados al servicio de hospitalización correspondiente. En relación al cumplimiento oportuno de los medicamentos indicados durante su estadía hospitalaria, el 89% manifestó de forma positiva y el resto respondió que lo recibió ocasionalmente por carecer de medios para obtener los mismos. También se les inquirió sobre quienes informaran sobre los medicamentos indicados durante su estadía hospitalaria, al respecto el 82% de los usuarios de la muestra respondió que el personal de enfermería se encargaba de esta labor”.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 1**

La satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del v ciclo de enfermería de la universidad alas peruanas, en el servicio de inmunizaciones hospital regional Honorio delgado de Arequipa en el 2015, en el componente técnico, es Medianamente Favorable en un 52%(52), No favorable en un 30%(30) y Favorable en un 18%(18). Coincidiendo con Quispe

(2005), Las conclusiones entre otras fueron: "La opinión de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería es de medianamente favorable a desfavorable, debido a que el paciente manifiesta que la enfermera no le explica el procedimiento que realiza y el tiempo de demora es notorio, se muestra insensible ante el dolor, inseguridad y lentitud, despreocupación ante los efectos del tratamiento, y desagrado por las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo de la enfermera, así como al uso de un lenguaje complicado al dirigirse a este, al no llamarlo por su nombre, indiferencia ante el ambiente de la unidad, así como los ruidos que impiden su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

La satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería de la universidad Alas Peruanas, en el servicio de inmunizaciones hospital regional Honorio Delgado de Arequipa en el 2015, en el componente Relación Interpersonal, Medianamente Favorable en un 60%(60), No favorable en un 24%(24) y Favorable en un 16%(16). 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.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 3**

La satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería de la universidad Alas Peruanas, en el servicio de inmunizaciones hospital regional Honorio Delgado de Arequipa en el 2015, en el componente Entorno, Medianamente Favorable en un 50%(50), No favorable en un 30%(30) y Favorable en un 20%(20). Coincidiendo con Marroquín y Jara (2004) Las conclusiones fueron entre otras: "Existe un

preocupante 35.29% de pacientes que no pueden identificar a la enfermera por el escaso acercamiento durante su trabajo. Si un 55.29% opina favorablemente sobre la orientación que recibe de la enfermera, un 44.70% opina desfavorablemente. El 31,76% de los pacientes encuestados reciben un trato cortés y respetuoso y el 72.94% no recibe orientación sobre el cuidado en el hogar.. Por lo anteriormente expuesto podemos concluir que existe una opinión favorable en lo que refiere a la labor asistencial más no así con respecto al apoyo psicológico y personal social. El área crítica que se aprecia por tanto es la de personal y psicológica”.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERO**

La satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del v ciclo de enfermería de la universidad alas peruanas, en el servicio de inmunizaciones hospital regional Honorio delgado de Arequipa en el 2015, es Medianamente Favorable. Se comprobó estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 25,9 y un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ .

### **SEGUNDO**

La satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del v ciclo de enfermería de la universidad alas peruanas, en el servicio de inmunizaciones hospital regional Honorio delgado de Arequipa en el 2015, en el componente técnico, es Medianamente Favorable en un 52%(52), No favorable en un 30%(30) y Favorable en un 18%(18).

### **TERCERO**

La satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del v ciclo de enfermería de la universidad alas peruanas, en el servicio de inmunizaciones hospital regional Honorio delgado de Arequipa en el 2015, en el componente Relación Interpersonal, Medianamente Favorable en un 60%(60), No favorable en un 24%(24) y Favorable en un 16%(16).

### **CUARTO**

La satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del v ciclo de enfermería de la universidad alas peruanas, en el servicio de inmunizaciones hospital regional Honorio delgado de Arequipa en el 2015, en el componente Entorno, Medianamente Favorable en un 50%(50), No favorable en un 30%(30) y Favorable en un 20%(20)

## **RECOMENDACIONES**

Dar a conocer los resultados de la presente investigación a los directivos de la Escuela de Enfermería de la UAP y del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa, para la implementación de mejoras en la calidad de atención que brindan los estudiantes del V Ciclo de enfermería en el servicio de inmunizaciones.

Promover que las autoridades superiores competentes del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa, la implementación de estrategias para mejorar la calidad de atención que brindan los estudiantes del V Ciclo de Enfermería.

Fortalecer el trabajo académico que permita a los estudiantes del V Ciclo de enfermería de la UAP, brindar un servicio de calidad en las inmunizaciones en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa

Difundir los resultados de la presente investigación para continuar realizando estudios en la mejora de la calidad de atención al usuario asegurado la satisfacción del usuario en el servicio de inmunizaciones del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa..

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) González, Manuel; La Percepción; México, 2002. Disponible en: [html.rincóndelvago.com/percepción\\_3html](http://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/enfermeriapien/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](http://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) Aiquipa Mendoza, Ana C.; Calidad de la Atención de Enfermería según opinión de los Pacientes sometidos a Quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del INEN; Lima; En Tesis; UNMSM; 2003.
- (9) Quispe Ninantay, Ángela M.; Opinión que tienen los Pacientes del Servicio de Medicina General sobre la Calidad de Atención de la Enfermera en el Hospital Arzobispo Loayza; Lima; En Tesis; UNMSM; 2005. Pág. 26, 28, 30.
- (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) Marroquín, Eufemia; Salazar, Silvia y Jara, Yolanda; Opinión que tienen los Pacientes hospitalizados sobre la atención de enfermería que reciben durante el periodo post operatorio mediato en el Departamento de Cirugía adultos INEN; Lima; En Tesis; UNMSM, 1991. Pág. 50.
- (12) Caligiore Corrales, Iván y Díaz Sosa, Javier; Satisfacción del Usuario del Área de Hospitalización de un Hospital de Tercer Nivel; Caracas, Venezuela, 1999. Pág 1, 3. Buscador Google. Satisfacción del Usuario.
- (13) Morales Torres, Modesta; Calidad de Atención desde la Perspectiva del Paciente; España, 2004, En Tesis; Universidad Autónoma de Nuevo León. Buscador Google. Calidad de la Atención.
- (14) 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.

- (15) Hospital Arzobispo Loayza; Lima; En Tesis; UNMSM; 2005. Pág. 26, 28, 30 Timaná Yunque, Lilliana; Percepción de la Calidad de Atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; Lima 2002. Publicaciones de Medicina en Portales Médicos.com. Buscador Google. Calidad de Atención.
- (16) Caligiore Corrales, Iván y Díaz Sosa, Javier; Satisfacción del Usuario del Área de Hospitalización de un Hospital de Tercer Nivel; Caracas, Venezuela, 1999. Pág. 1, 3. Buscador Google. Satisfacción del Usuario.
- (17) Morales Torres, Modesta; Calidad de Atención desde la Perspectiva del Paciente; España, 2004, En Tesis; Universidad Autónoma de Nuevo León. Buscador Google. Calidad de la Atención.
- (18) Gutiérrez Fernández, Rodrigo; La Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida; Toledo, 2003. Disponible en: [www.uclm.es/area/fac/cursos/pcte/ponencias/rodrigo%20gutierrez.pdf](http://www.uclm.es/area/fac/cursos/pcte/ponencias/rodrigo%20gutierrez.pdf).
- (19) DU GAS, Beverly Witter: Tratado de Enfermería Práctica; 4ta Edición; México. Editorial Interamericana. 1998.
- (20) Bustamante, Edguien S. (1996): "El Cuidado Profesional de Enfermería", Trujillo, Perú. Interamericana S.A.; 1986.
- (21) Bullón Zegarra, Catherine Virginia, "Percepción del Adulto Mayor

respecto a la Muerte, Albergue Central Ignacio Rodolfo Vda. De Canevaro”, Octubre – Noviembre 2003, Lima. En Tesis.

- (22) Dugas, Beverly Witter, Tratado de Enfermería Practica; 4ta Edición; México. Editorial Interamericana. 1998.
- (23) Kozier, Bárbara. Fundamentos de Enfermería, 2da Edición; Mc Graw Hill; Interamericana, España, Madrid, 1999, vol. I.
- (24) 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.
- (25) Quispe Ninantay, Ángela María, Opinión que tienen los Pacientes del Servicio de Medicina general sobre la Calidad de Atención de la Enfermera en el Hospital Arzobispo Loayza; Lima; En Tesis; UNMSM; 2005.WHITTAKER, James; “Psicología”, 4ta Edición Interamericana, México D.F.1986.
- (26) Moroni, Jasón, “Manual de Psicología”; Editorial Morata; Barcelona, España; 1985.
- (27) Enfermería Global; Rol de la Enfermería Hospitalaria; Caracas;<http://www.v.a.cl/rrpp/comunicados/abril03/anexos/descensodirectora,enfermera.htm>; 2002. Buscador Google. Rol de la Enfermera.
- (28) González, Manuel; La Percepción; México, 2002.Disponible en:[html.rincóndelvago.com/percepción\\_3html](http://html.rincóndelvago.com/percepción_3html). Buscador Google. La Percepción.

- (29) Morales Torres, Modesta; Calidad de Atención desde la Perspectiva del Paciente; España, 2004, En Tesis; Universidad Autónoma de Nuevo León. Buscador Google. Calidad de la Atención.



## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: ““Satisfacción de las Madres sobre la Calidad de Atención Brindada por el Estudiante de V Ciclo de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas en el Servicio de Inmunizaciones del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa – 2015”**

**BACHILLER : VALDIVIA PINTO ANGELA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Formulación del problema</b> ¿Qué grado de satisfacción tienen las Madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, en el Servicio de Inmunizaciones</p>	<p><b>Objetivos de la investigación</b></p> <p>Objetivo general Determinar el grado de satisfacción de las Madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, en el Servicio de Inmunizaciones Hospital Regional Honorio Delgado de</p>	<p>Satisfacción.- Es el conjunto de emociones producto de nuestros sentidos, que nos permiten apreciar lo que está en nuestro entorno y lo que pasa en él.</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 grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio</p>	<p><b>Hipótesis</b></p> <p>2.4.1 Hipótesis general</p> <p>Si la calidad de atención que brinda el estudiante de enfermería en el servicio de inmunizaciones es adecuada, la satisfacción de las madres será favorable.</p> <p>2.4.2 Hipótesis específica</p> <p>a) Si la calidad de atención en el componente técnico que brinda el estudiante de enfermería es la correcta, la de satisfacción de las madres será favorable.</p>	<p>Satisfacción de las madres</p>	<p>-Componente técnico.</p> <p>-Componente interpersonal.</p> <p>-Componente del entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia.</li> <li>- Continuidad.</li> <li>- Seguridad.</li>   <li>- Respeto</li> <li>- Información.</li> <li>- Amabilidad.</li>   <li>- Ambiente cómodo.</li> <li>- Limpieza y orden.</li> </ul>

<p>Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa en el 2015?</p>	<p>Arequipa en el 2015. Objetivos específicos</p> <p>Determinar el grado de satisfacción de las Madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, en el Servicio de Inmunizaciones Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa en el 2015 en componente técnico.</p> <p>Determinar el grado de satisfacción de las Madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, en el Servicio de Inmunizaciones Hospital Regional Honorio Delgado de</p>	<p>más favorable de riesgos y beneficios</p>	<p>b) Si la calidad de atención en el componente interpersonal que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería no es la correcta, la satisfacción de las madres será desfavorable.</p> <p>c) Si la calidad de atención en el componente de entorno que brinda el estudiante de enfermería es la correcta, la satisfacción de las madres será favorable.</p>	<p>Calidad dela atención</p>		
--	--	--	--	------------------------------	--	--

	<p>Arequipa en el 2015 en el componente relación interpersonal.</p> <p>Determinar el grado de satisfacción de las Madres sobre la calidad de atención que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, en el Servicio de Inmunizaciones Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa en el 2015, en el componente con el entorno.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

## CUESTIONARIO

Presentación:

El presente cuestionario tiene por finalidad, recoger información sobre la el grado de satisfacción que tiene usted frente a la calidad de atención que brinda el estudiante del V ciclo de enfermería en el Servicio de Inmunizaciones del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa en el los meses de marzo a julio del 2015 .La información brindada fortalecerá la formación del estudiante de Enfermería.

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
<b>COMPONENTE TECNICO</b>				
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.			

<b>COMPONENTE INTERPERSONAL</b>				
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.			
<b>COMPONENTE DEL ENTORNO</b>				
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.			

