

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN
INTEGRAL DEL NIÑO CMI BUENOS AIRES
DE VILLA, CHORRILLOS
OCTUBRE 2019

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER
KATIA PUCLLAS PEREZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

LIMA – PERÚ

2022

**ASESORA DE TESIS: MG. RINA MERCEDES BUSTAMANTE
PAREDES**

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por ser mí guía, porque nunca me dejó sola, me diste tantas cosas maravillosas en todo este proceso, mil gracias Señor.

A la Universidad Privada San Juan Bautista

Por formarme profesionalmente haciéndome una gran y mejor persona para ser servidora de salud.

Al Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa

Por brindarme las facilidades de poder realizar mi trabajo de tesis en dicha institución, donde viví experiencias inolvidables.

A mi asesora

Por su apoyo incondicional, dispuesta siempre en brindarme su tiempo y conocimiento para poder culminar mi trabajo de tesis.

DEDICATORIA

A mi familia por ser el sostén en esta etapa, a mi madre, hija y pareja por brindarme su apoyo necesario donde hicieron todo lo posible para el logro de mis objetivos.

RESUMEN

Introducción: La calidad de la atención se convierte en un requisito importante dentro de las instituciones de prestación de salud, donde los Enfermeros buscan brindar una atención de calidad al binomio madre – hijo, respetando los derechos de los pacientes, orientados a obtener la satisfacción a sus expectativas por la atención de salud que reciben. El presente trabajo de investigación tuvo como **Objetivo:** Determinar la percepción materna sobre la calidad en la atención de Enfermería en el servicio de Atención Integral del Niño en el Centro Materno Infantil octubre 2019. **Metodología:** Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal y no probabilístico, se trabajó con 60 madres de niños menores de cinco años que reunieron criterios de inclusión y exclusión; se utilizó un instrumento validado y confiable. **Resultados:** Se evidencia que; el 43% (32) del total de madres encuestadas muestra una percepción desfavorable, mientras que el 37% (28) responden como percepción favorable. Al analizar por dimensiones se demuestra que: La Capacidad de Respuesta con un 45%; Empatía un 44% ambas dimensiones contestan como percepción desfavorable; así mismo en la Fiabilidad con 55%; y respecto a la Seguridad un 21% responden como percepción favorable. **Conclusión:** La percepción de las madres sobre la calidad de atención que reciben por el personal de Enfermería en el servicio atención integral del niño es desfavorable.

Palabras clave: Percepción, calidad de atención, atención integral del niño, madres, Enfermera

ABSTRACT

Introduction: The quality of care becomes an important requirement within health care institutions, where nurses seek to provide quality care to the binomial mother - child, respecting the rights of patients, aimed at obtaining satisfaction to their expectations for the health care they receive. The **Objective:** To determine the maternal perception about the quality of Nursing care in the Comprehensive Child Care service at the Maternal and Child Center in October 2019. **Methodology:** Quantitative, descriptive, cross-sectional and non-probabilistic study, we worked with 60 mothers of children under five years of age who met inclusion and exclusion criteria; a validated and reliable instrument was used. **Results:** It is evidenced that; 43% (32) of the total number of mothers surveyed show an unfavorable perception, while 37% (28) respond as a favorable perception. When analyzing by dimensions, it is shown that: The Response Capacity with 45%; Empathy 44% answered both dimensions as unfavorable perception; likewise in Reliability with 55%; and regarding Security, 21% respond as a favorable perception. **Conclusion:** The perception of mothers about the quality of care they receive from the Nursing staff in the comprehensive child care service is unfavorable.

Keywords: Perception, quality of care, comprehensive child care, mothers, Nurse

PRESENTACIÓN

La percepción de los usuarios es un desafío que repercute en el cumplimiento de las metas de las organizaciones en el rubro de salud en todo el mundo, siendo necesario supervisar la eficacia y seguridad transmitida a los usuarios en todos los niveles asistenciales, así, en el área de la atención integral del niño, la percepción de los padres respecto a la atención hacia sus hijos, es un constructo necesario de medir, debido a que ello permitirá identificar los factores a mejorar a fin de alcanzar adecuados estándares de calidad en la atención.

El objetivo de la investigación fue determinar la percepción materna sobre la calidad en la atención de Enfermería en el servicio de Atención Integral del niño del centro materno infantil Buenos Aires de Villa, Chorrillos octubre – 2019.

Esta investigación tiene el propósito de sensibilizar al personal de Enfermería, despertando en ellas prácticas que contribuyan a brindar una atención de calidad, desarrollando sus habilidades y desempeño de funciones, siendo útil en su crecimiento profesional, sus instituciones, y para los pacientes, quienes disfrutarán de una mejor atención, que les brinde confort y satisfacción, así llegar a cubrir sus necesidades.

El trabajo de investigación está distribuido en Capítulo I: El problema, Capítulo II, Marco Teórico, Capítulo III, Metodología de la investigación, Capítulo IV, Análisis de los resultados, Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, Referencias Bibliográficas, Bibliografía y Anexos.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
ASESORA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
PRESENTACIÓN	vii
INDICE	viii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE GRÁFICOS	xi
LISTA DE ANEXOS	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
I.a. Planteamiento del problema	13
I.b. Formulación del problema	15
I.c. Objetivos	16
I.c.1. Objetivo General	16
I.c.2. Objetivo Específico	16
I.d. Justificación	16
I.e. Propósito	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
II.a. Antecedentes Bibliográficos	18
II.b. Base teórica	20
II.c. Hipótesis	28
II.d. Variables	28
II.e. Definición Operacional de Términos	29.
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
III.a. Tipo de estudio	30
III.b. Área de estudio	30

III.c. Población y muestra	31
III.d. Técnica e instrumento de recolección de datos	31
III.e. Diseño de recolección de datos	33
III.f. Procesamiento y análisis de datos	33
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
IV.a. Resultados	35
IV.b. Discusión	41
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
V.a. Conclusiones	45
V.b. Recomendaciones	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS	56

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Datos generales de las madres que acuden al servicio de Atención Integral del Niño del CMI Buenos Aires de Villa Chorrillos octubre 2019	35

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1 Percepción materna sobre la calidad en la atención de Enfermería en el Servicio de Atención Integral del Niño del CMI Buenos Aires de Villa Chorrillos octubre 2019	36
Gráfico 2 Percepción materna sobre la calidad en la atención de Enfermería en el Servicio de Atención Integral del Niño del CMI Buenos Aires de Villa según dimensión Fiabilidad octubre 2019	37
Gráfico 3 Percepción materna sobre la calidad en la atención de Enfermería en el Servicio de Atención Integral del Niño del CMI Buenos Aires de Villa según dimensión Capacidad de Respuesta octubre 2019	38
Gráfico 4 Percepción materna sobre la calidad en la Atención de Enfermería en el Servicio de Atención Integral del Niño del CMI Buenos Aires de Villa según dimensión Seguridad octubre 2019	39
Gráfico 5 Percepción materna sobre la calidad en la atención de Enfermería en el Servicio de Atención Integral del Niño del CMI Buenos Aires de Villa según dimensión Empatía octubre 2019	40

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 Operacionalización de Variables	57
Anexo 2 Instrumento	58
Anexo 3 Validez de Instrumento	62
Anexo 4 Confiabilidad de Instrumento	63
Anexo 5 Escala de Valoración de Instrumento	64
Anexo 6 Consentimiento informado	65

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

I.a. Planteamiento del problema

La percepción materna de la calidad de atención de Enfermería, así como las sensaciones (alivio, bienestar, dolor, enfado) que puedan producirse, podrían condicionar su satisfacción con el servicio, tomándose en cuenta que las enfermeras deben ser un referente de valores positivos y actitudes asertivas que permitan una óptima relación entre la red de atención primaria y los ciudadanos. Si esa relación es reconfortante para la usuaria es posible que siga con mayor compromiso las prescripciones necesarias para la atención integral del niño.

Si la calidad de atención de Enfermería tuviese una percepción negativa recurrente entonces su contribución a la disminución de la mortalidad infantil también se verá afectada. Más aún, si la mortalidad infantil a nivel mundial tiene una prevalencia alta, en el caso de los neonatos se reportan muertes de 7000 bebés por día. Esto no ha pasado desapercibido para la Organización Mundial de la Salud (OMS)¹ que ha recalcado que para mejorar la calidad de atención se debe empezar por reconocer las perspectivas de los consumidores.

La OMS¹ ha señalado que entre 5,7 y 8,4 millones de muertes se atribuyen a la mala calidad de la atención cada año en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% del total de muertes en esos territorios, mientras que las muertes restantes se deben a la falta de utilización del sistema de salud y la calidad inadecuada de la atención impone costos de US\$ 1,4 a 1,6 billones cada año en pérdida de productividad en dichos países.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS)² señala que la calidad sigue siendo un desafío importante, y la calidad inadecuada da como resultado una mortalidad evitable, sufrimiento humano y pérdidas

económicas significativas. La OPS registra que cerca de 2.7 millones de muertes en las Américas se deben a la mala calidad de la atención.

En países como Ecuador se realizó un estudio con el fin de valorar la atención en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro usando el instrumento SERVQUAL, encontrándose que no hay impresión de seguridad al consumidor y la atención es ineficiente vinculada a la calidad de la relación³.

El ámbito de Enfermería en relación al primer nivel de atención de salud necesita un fortalecimiento en sus funciones como la educación de forma personal y a nivel de la población, para la atención integral del niño. Esto tiene como propósito mejorar la atención a las mamás, a través del cual se muestran los resultados en el cuidado y control del niño, beneficiándose de forma eficaz para atender y valorar al niño. La impresión consta de un procedimiento que se desarrolla en las personas, es fundamental para la supervivencia, debido a que se vincula con el contexto⁴.

A nivel nacional, el Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud del Perú (Minsa)⁵ refiere que la calidad de la atención agrupa los ámbitos científicos, humanos y materiales. Según la Política Nacional de Calidad en Salud; la tasa de mortalidad materna, la mortalidad en neonatos y la malnutrición infantil está relacionada con una mala calidad de atención.

En Perú, últimamente ha enfrentado limitaciones en la economía, aunque hay que reconocer la duración del progreso en salud, con la preocupación por mejorar los servicios de salud para el niño y la madre. El 19% de la población está conformada por menores de 12 años, de este grupo los menores de 5 años equivalen al 44%, equivalente a unos dos millones de niños⁶.

Las labores que se desarrollan en el programa de crecimiento y desarrollo tratan de promocionar y prevenir la salud del niño, estimular a los niños menores de 5 años por medio de la educación y orientación a la mamá. Aunque se menciona que los alcances a nivel nacional en el año 2016 no

alcanzaron el 100%, en regiones como Puno, se manifestó que el alcance no fue significativo; es así que se muestra que no existe una pertinente atención por parte de los trabajadores⁷.

En el servicio de Atención Integral del Niño, en el Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa Chorrillos, en referencia a la atención brindada en el servicio, se puede observar una realidad que se contrapone con los resultados que se muestra, ya que las madres refieren de manera textual lo siguiente: “Yo no quiero venir, pierdo el tiempo aquí”, “En una clínica nos atienden mejor”, “que le cuesta explicarme”, “aquí creen que son dueños” y “no tienen paciencia”.

Por lo mencionado en los párrafos anteriores, la calidad de atención en Enfermería es una pieza clave en el servicio integral de salud por lo que frente a la problemática planteada se formula lo siguiente:

I.b. Formulación del problema

¿CUÁL ES LA PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL NIÑO EN EL CMI BUENOS AIRES DE VILLA, CHORRILLOS - 2019?

I.c. Objetivos

I.c.1 Objetivo General

Determinar la percepción materna sobre la calidad de atención de Enfermería en el servicio de Atención Integral del Niño en el CMI Buenos Aires de Villa, Chorrillos - 2019.

I.c.2 Objetivo Específico

Identificar la percepción materna de la calidad de atención de Enfermería, Según las dimensiones:

- La fiabilidad
- La capacidad de respuesta
- La seguridad
- La empatía.

I.d. Justificación

Justificación teórica

Contribuirá a establecer las definiciones de las variables estudiadas y su relación entre ellas aplicando protocolos basados en la investigación encontrada. Esta investigación aportará directamente, de una manera positiva, en el análisis de la calidad de la atención y el nivel de satisfacción del binomio mamá - niño.

Justificación práctica

Su relevancia social aportará a mejorar la gestión del servicio de Atención Integral del Niño en el Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa, se beneficiarán los profesionales de salud y pacientes puesto que se estudiarán el mejoramiento de la atención que ofrece el trabajador de Enfermería a través de las diferentes dimensiones.

justificación metodológica

Esta investigación se desarrolló en base al modelo Servqual, que fue adaptado para evaluar la impresión de las madres con relación a la calidad

de la atención que brindan los enfermeros a los niños, este instrumento podrá ser utilizado en otras investigaciones relacionadas al tema.

I.e. Propósito

Los resultados de esta investigación, serán presentados como información válida y actualizada a la Jefatura de Enfermería del Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa, lo cual servirá como un marco de referencia para conocer la necesidad de mejorar la calidad de la atención de Enfermería en el Servicio de Atención Integral del Niño; así mismo considerar importante la percepción de la madre respecto a la atención, puesto que es un indicador de calidad que nos permite mejorar los aspectos donde se evidencian debilidad y fortalecer aquellos aspectos positivos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

II.a. Antecedentes Bibliográficos

Internacionales

Jamsahar, et al⁸. En el 2020 en Kurdistán, realizaron un estudio observacional transversal cuyo objetivo fue evaluar **LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DE PACIENTES Y ENFERMERAS**. Resultados: el cuestionario QUALPACS fue administrado a 210 pacientes y 210 Enfermeras de los centros de salud de Shahid Beshesti. El 37,4% de los pacientes y el 84% de las enfermeras consideraron como adecuada la calidad de la atención de Enfermería en su dimensión psicosocial, mientras que el 38,8% de los pacientes y el 79% de las Enfermeras sostuvo que la calidad de atención era adecuada en su dimensión física. El 41,3% de pacientes y el 65,5% de las Enfermeras opinaron que la calidad de atención era adecuada en la dimensión comunicación.

Agbele et al⁹. En el 2018 en Nigeria, llevaron a cabo una investigación no experimental de corte transeccional con el objetivo de medir **LA PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN TRES CENTROS DE SALUD**. Resultados: la muestra fue no probabilística estuvo compuesta por 100 personas que respondieron a cuestionarios estructurados de escala ordinal tipo Likert con puntuaciones del 1 al 5. Como resultado una percepción de nivel alto (44,5%), seguido del nivel muy alto (41,8%) mientras que solo un 8,9% consideró un nivel bajo para la calidad de atención de Enfermería.

Nacionales

Antay¹⁰. En el 2021 en Lima, se llevó a cabo un estudio cuantitativo del tipo descriptivo transversal, con el objetivo de determinar **LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA QUE ACUDEN A UNA CLÍNICA**. Resultados: el 45% de los usuarios insatisfecho, el 40% medianamente satisfecho y solo el 15% se encuentra satisfecho. La dimensión con mayor satisfacción fue los elementos tangibles 81% y seguridad con 73%.

Justo¹¹. En el 2019 en Puno, se realizó un estudio cuantitativo de alcance descriptivo y de corte temporal transversal y su objetivo fue determinar **LA PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CRED DE COATA**. Resultados: La muestra encuestada percibió la calidad de la atención en el servicio de atención integral del niño (antes CRED) fue en un nivel medio favorable en dos dimensiones: técnico-científico con el 49,3%, interpersonal-humana, 56,7%; entorno-confort, 43,3%. En estas tres dimensiones los indicadores con mayor aprobación fueron: en lo técnico-científico, eficacia, 91%; en lo interpersonal-humano, respeto, 49,2%; entorno-confort, ambientación, 52,2%.

Yana¹². En el 2019 en Chimbote, su objetivo fue determinar **LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD HUEPETUHE, MADRE DE DIOS**. Resultados: El tratamiento de los datos fue con el software estadístico SPSS v24 y como herramienta fue un “Cuestionario Modelo SERVQUAL” a una población de 200 personas. Donde la calidad de la atención sanitaria en el Centro de Salud Huepetuhe de la región Madre de Dios, se encuentra en un grado medio.

Fernández y Huánuco¹³. En el 2018 en Huancayo, tuvieron el objetivo de describir **LA CALIDAD DE ATENCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL CENTRO DE SALUD CHILCA**. Es una

investigación de alcance descriptivo transversal con una población de 860 personas encuestadas. Resultados: El 48,5% de la muestra percibió una mala calidad en la dimensión fiabilidad, 49,2% mala calidad de la atención en la dimensión capacidad de respuesta, y 52,3% como mala calidad de atención en la dimensión seguridad.

Los estudios presentados como antecedentes han sido elegidos porque son de utilidad para guiar a la investigación en la forma en que se abordará el estudio de la variable elegida, son ilustrativos en términos de la metodología usada. De los resultados de estas investigaciones se recoge que existen evidencias de que la atención de Enfermería está correlacionada con la satisfacción de los usuarios, y que factores tales como: confianza, igualdad, interés y amabilidad son importantes para los usuarios y su percepción de la calidad.

II.b. Base Teórica

Calidad

La calidad se refiere al cumplimiento de los requerimientos que una institución y organización demandan para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Según OMS¹⁴ la calidad se entiende como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados para alcanzar una atención óptima, considerando factores y conocimiento del paciente y del servicio. Además, la calidad es una combinación de acciones que se realiza para obtener beneficios de costo y riesgo y así alcanzar beneficios a costos razonables¹⁵.

Calidad de atención en salud

La atención es un término que hasta el día de hoy no tiene una sola definición, sino que existen diversas maneras de concebirlas. En el ámbito de la psicología es considerada como el control, la selección y la intensidad que intervienen en el proceso que desarrolla mentalmente la persona que permite procesar la información de forma efectiva¹⁶.

De acuerdo con Villarroig et al¹⁶, la atención se asocia y actúa en: i) los procesos selectivos, elegir lo más relevante e inhibir los demás estímulos que no aportan información y son distractores, ii) proceso de distribución, que es atender a varios estímulos a la misma vez, y iii) procesos de mantenimiento o sostenimiento, permanecer atento a los estímulos por un cierto rango de tiempo.

El surgimiento de diversos conceptos sobre la atención es también producto de las modelos existentes en los últimos años. Por ejemplo, en el modelo de Solhberg y Matteer¹⁷ se considera que la atención se compone de cinco aspectos: focalizada, selectiva, sostenida, altera y dividida; en cambio, Porsner y Petersen¹⁸ refieren a tres: orientación, vigilancia y redes ejecutivas.

En cuanto a la calidad de la atención del servicio de salud, esta se concibe como aquella atención óptima que satisface las necesidades de los pacientes. Esto quiere decir, que las expectativas de atención fueron superadas, porque los pacientes percibieron que los procesos de atención (consulta, revisión, diagnóstico, resultados y tratamiento) fueron adecuados, además que la estructura física, humana y organizacional permite que este servicio se brinde de la mejor manera¹⁸.

La OMS¹⁹ indica que la calidad de la atención, del servicio de salud es satisfacer las necesidades de salud de las personas mediante las buenas prácticas, la ética y el conocimiento científico que brinda el personal de Enfermería del centro de salud a todos los usuarios sin distinción, con equidad, con niveles óptimos de seguridad, y efectividad en cuanto al tratamiento brindado.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Fiabilidad

Para evaluar la calidad del servicio de atención de un establecimiento de salud, se considera a la fiabilidad como una dimensión de medición, y que se debe tener en cuenta que la ejecución del servicio prometido debe ser fiable y cuidadosa.²⁰

Existen situaciones en las que se brinda un servicio y por factores externos no se tiene disponible un producto que es de utilidad para brindar el servicio, por lo cual no se debe llegar a tener situaciones similares. Si ocurriera en un centro de salud se pondría en peligro la salud y la vida de los pacientes. En caso de no tener lo requerido para brindar el servicio, se debe utilizar los medios necesarios para que el servicio no se vea afectada, ni se lleve una mala experiencia.²⁰

Capacidad de Respuesta

La capacidad de respuesta es otra de las dimensiones establecidas que se utiliza en la presente investigación para evaluar la calidad de atención de enfermería, no obstante, al igual que las demás dimensiones es utilizada para evaluar la calidad de servicio de atención prestada en cualquier ámbito, siempre teniendo en cuenta que esta dimensión está ligada a la voluntad del personal de salud para ayudar al paciente.²¹

Seguridad

Según el modelo SERVQUAL, es importante considerar el conocimiento y atención de los enfermeros y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. En este sentido, en un Centro de Salud, la seguridad es muy importante ya que tanto los pacientes como los trabajadores deben contar

con los medios necesarios para que ninguna de las dos partes corra algún riesgo.²²

Para cumplir con la seguridad, el Centro de Salud debe tener varios documentos que permitan su buen funcionamiento, en condiciones óptimas como por ejemplo una legislación vigente, que asegura la prevención de los riesgos laborales o una adecuada señalización, esto ayudará a una visualización más rápida en algún peligro.²³

Empatía

La empatía es la última dimensión que se plantea en la relación enfermera-paciente, la cual consiste en la atención individualizada, por lo tanto, cada paciente que se dirige a un Centro de Salud debe ser atendido con empatía por el enfermero, es decir debe ponerse en el lugar del paciente y saber escuchar, debido a que como se sabe todo paciente que se dirige a dicho establecimiento, ya va con una preocupación y lo que menos desea es que el trabajador ignore su situación.²⁴

Cuando los Enfermeros son empáticos con los pacientes, se les hará sentir que sus necesidades son atendidas de manera eficaz, que es comprendido por el personal de salud, esta perspectiva de grata atención, influye en la mejora del servicio de salud que se brinda.²⁴

Calidad de atención en enfermería

Si la calidad de la atención de Enfermería no es excelente, los pacientes experimentan la atención negativamente y resulta ser un suceso que no garantiza la calidad del servicio brindado y puede conducir no solo a la angustia y la insatisfacción, sino también a fallas más amplias en la seguridad del paciente. Estudios revelan que si se ofrece una mala atención pueden ocurrir consecuencias potencialmente catastróficas para el usuario.²⁵

La calidad de atención se evidencia en los establecimientos de salud como un compromiso laboral y profesional, donde la Enfermera muestra un desempeño en su capacidad para ofrecer el servicio. Se debe alcanzar una atención que logre de forma plena los objetivos para beneficiar integralmente al paciente, ya que las Enfermeras tienen un papel central en ofrecer apoyo emocional, psicológico a los pacientes y sus familias. Además, con su conocimiento técnico, el personal tiene actitudes y habilidades, ofreciendo apoyo informativo y práctico de manera holística.²⁶

Importancia de la calidad de atención en el rol enfermero a nivel comunitario

Esta se expresa como el conjunto de acciones o actividades que tienen como fin promocionar la buena salud, con medios educativos, preventivos y mantenimiento de costumbres que mejoren el bienestar de las personas que pertenecen a una determinada comunidad. Las funciones no se limitan a ofrecer una atención primaria, sino que engloba la atención integral de la persona, su familia y la comunidad, por lo que se ofrece consultas en los centros hospitalarios de la comunidad o en el hogar.²⁷

Se destaca también la atención, detección y seguimiento, incorporando estas acciones a programas nacionales de salud con carácter integral -holístico que cubre gastos y exámenes, para mejorar y mantener la salud no solamente del niño sino de toda la familia.²⁷

Percepción

La percepción es considerada como un proceso compuesto de diversas etapas que capta la complejidad del ambiente a través de los sentidos para obtener información.²⁸ Este aspecto de la realidad, obtenido por los sentidos, construye un significado propio del ambiente a través de la acción.²⁹ En este sentido, el cerebro es el encargado de realizar este proceso de elaborar una propia realidad, en ella, interviene la imaginación y lo simbólico.

De acuerdo a la psicología, la percepción cumple un papel importante en la actitud de la persona (que influye en el pensamiento y sentimiento), lo cual, genera una propia forma de actuar. Por lo expresado, la actitud proviene de la percepción, proceso que termina establecido y determinando lo que se piensa, se siente y se realiza a través de los estímulos.³⁰

La percepción, entonces, es la forma de conocimiento originario que tiene la persona, a través de su experiencia, así, se aprende y se tiene una imagen mental de la realidad como resultado de un proceso de selección, interpretación y corrección de sensaciones.³¹

Asimismo, la percepción, como proceso cognitivo de la conciencia, reconoce, interpreta y elabora significados y juicios entorno a las sanciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen procesos psíquicos como el aprendizaje, la simbolización y la memoria.³²

Percepción materna

La percepción materna es la capacidad que posee la madre para reconocer las características de su hijo de acuerdo a su estado de salud en general, dicha percepción es importante porque influye en la prevención de diversas anomalías que pueden presentar sus hijos, en este sentido, cuando acuden al servicio de atención integral del niño, pueden indicar las curiosidades para que sean atendidas y, de acuerdo a la forma de atención, perciben si estas generan confianza para entablar relación enfermera y paciente.³³

Se considera que la percepción materna es producto de la influencia de factores como el nivel educativo, la experiencia, las creencias culturales como religiosas, la orientación sobre cuidados, entre otros³⁴. Estos factores, también pueden influir en la percepción en cuanto a la atención que reciben. A pesar de la relevancia de la percepción materna, muchas veces las entidades como centros de salud no las consideran necesarias para brindar un mejor servicio, ya que, lo que prima es la percepción de los profesionales antes que las necesidades percepción de las madres.³⁴

Las madres son consideradas como usuarios del servicio de salud, por ello, la percepción que tienen sobre la adquisición de dicho servicio, se muestra en aspectos, tales como la espera, costo, trato recibido por el personal de salud, limpieza del área, nivel de comunicación entre personal de salud y el usuario, accesibilidad a los servicios, confiabilidad de las instituciones, competencia técnica y seguimiento por parte del equipo multidisciplinario, entre otros.³⁵

Por lo expuesto, las percepciones sobre la atención del personal de Enfermería esta opinión que brinda la madre debe ser considerado como parte importante para la mejora de la calidad del servicio, es necesario que se atiendan las sugerencias o quejas que emitan las madres respecto a la atención recibida.

Modelo Servqual

Debido al aumento de la importancia que ha ido adquiriendo el sector de servicios de salud en las economías de los países, como por ejemplo en los centros de salud, por lo cual han surgido diferentes modelos para poder medir la calidad del servicio que brinda una organización sin importar el rubro, entre los cuales resalta el modelo SERVQUAL creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry entre los años 1985 y 1988.³⁶

Dicho modelo fue desarrollado en consecuencia a una ausencia de material literario que tratase de manera específica la problemática relacionada con medir la calidad del servicio. Cabe resaltar que el modelo SERVQUAL conceptualiza la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales que tienen los clientes del servicio y las expectativas que se formaron previamente sobre el servicio que se brindaba.³⁶

De tal manera, un cliente puede valorar de forma negativa o positiva la calidad de un servicio en el cual su percepción obtenida sea inferior o superior a las expectativas que se tenía, por lo tanto, las organizaciones

que brindan servicios cuyo objetivo sea la diferenciación mediante un servicio de alta calidad, deben prestar atención en superar las expectativas de sus clientes o usuarios de sus servicios.³⁷

Debido a la importancia de la gestión de la calidad de servicios como los que entrega los centros de salud, se analizó cuáles eran los condicionantes de las expectativas, concluyéndose que los condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios que utilizaron el servicio, las necesidades propias que se desea satisfacer con el servicio, las experiencias pasadas referente a el mismo servicio o uno similar, y la comunicación externa que lleva a cabo quien provee el servicio.³⁷

En el ámbito de la atención profesional, este instrumento se aplicado en centros de atención de salud, donde se conoce las percepciones juegan un rol fundamental en la calidad en el servicio de salud. Los resultados ofrecen conclusiones relacionadas a la calidad definida por madres, permitiendo que una vez ajustado el servicio a las expectativas, las organizaciones de salud conocen su satisfacción y no sólo mantienen la calidad ofrecida, sino efectúan un plan de mejora continua en áreas donde exista una oportunidad de mejorar el servicio.³⁷

No obstante, en el modelo SERVQUAL se propusieron dimensiones para poder evaluar la calidad de servicio, siendo estos: La fiabilidad, la cual consiste en una habilidad de prestar el servicio que se ha prometido de una manera precisa; La capacidad de respuesta, que es el deseo de ayudar a los clientes y atenderlos de manera rápida; la seguridad, que consiste en el conocimiento del servicio que se presta y la cortesía de los trabajadores, así también como su habilidad para transmitir confianza al cliente; y finalmente La empatía, la cual consiste en la atención individual.

Teoría de Nola Pender

El Modelo de Promoción de la Salud, es una de las tantas herramientas que se usan en el ámbito de la Enfermería para impulsar actitudes y de acciones de madres a partir de la autoeficacia. Nola Pender, reveló que la conducta está guiada por el deseo de lograr el potencial de la persona y su bienestar. En dicho Modelo nos quiere mostrar la naturaleza multifacética de las madres en la interacción con el entorno cuando desean alcanzar el estado de salud deseado, esto implica las experiencias personales y situacionales.³⁸

La teoría de Nola Pender³⁹ en esta investigación, permite a la Enfermera del Servicio de Atención Integral del Niño, identificar en las madres que asisten, los factores cognitivos preceptuales que son modificados por las características situacionales, personales e interpersonales además del entorno, lo cual da como resultado la participación en conductas favorecedoras de salud, cuando existe una pauta para la acción. De este modo logrando una percepción materna favorable en la atención que reciben sus niños.

Enfocándonos de manera primordial e importante en los sustentos teóricos de la teorista teniendo en cuenta primero los procesos cognitivos donde lo que se busca es fortalecer y mejorar los conocimientos de las personas, sobre aquellos con los que cuentan generando de esta manera nuevos procesos cognitivos que pretenden mejorar la calidad de vida de las personas.³⁹

METAPARADIGMAS:

Salud: Es un estado altamente positivo. La definición de salud tiene más importancia que cualquier otro enunciado general, por ello encontrarse bien o enfermo en un determinado momento puede determinar la probabilidad de que se inicien conductas promotoras de salud.

Persona: Es el individuo y el centro de la teorista. Cada persona está definida de una forma única por su propio patrón cognitivo- perceptual y sus

factores variables, además dependerá de cada persona darle la importancia a su salud.

Entorno: No se describe con precisión, pero se representan las interacciones entre los factores cognitivos – preceptuales y los factores modificantes que influyen sobre la aparición de conductas promotoras de salud.

Enfermería: El bienestar como especialidad de la Enfermería, ha tenido su auge durante el último decenio, responsabilidad personal en los cuidados sanitarios es la base de cualquier plan de reforma de tales ciudadanos y la enfermera se constituye en el principal agente encargado de motivar a los usuarios para que mantengan su salud personal.³⁹

II.c. Hipótesis

Hernández et al.⁴⁰ menciona que los estudios descriptivos cuyo objetivo esencial es la recogida de información no requieren de hipótesis, a diferencia de los estudios analíticos cuyo objetivo es la investigación de relaciones causales, si requieren de hipótesis que permitan establecer la base para las pruebas de significación estadística.

II.d. Variables

Percepción materna sobre la calidad en la atención de Enfermería en el servicio de Atención Integral del Niño.

II.e. Definición Operacional de Términos

Percepción materna: Es la apreciación de las madres que tienen sobre la atención de Enfermería que reciben cuando acuden al servicio de atención integral del niño. Las madres valoran como positiva o negativa la calidad de atención en el servicio.

Calidad de atención de Enfermería: La calidad es el conjunto de actividades que se desarrolla con el uso eficiente de los recursos y un mínimo riesgo, con la finalidad de mantener, mejorar y recuperar la salud del niño y la madre.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

III.a. Tipo de Estudio

El estudio es de tipo cuantitativo por que los datos fueron recolectados mediante números, las mediciones se transforman en valores numéricos y por ello el estudio se debe analizar a través de procesamientos estadísticos⁴⁰.

Sánchez et al.⁴¹ menciona que es un estudio descriptivo por que miden la información de modo independiente como de manera conjunta acerca de las variables, corte transversal por que la recolección de los datos se ejecutó en un tiempo determinado para conocer la situación de las variables.

III.b. Área de estudio

El presente estudio se realizó en el Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa, se encuentra ubicado en la Av. Buenos Aires de Villa S/N en la Urbanización Buenos Aires de Villa en el distrito de Chorrillos, Lima. Dicha investigación se realizó en el servicio de Atención Integral del Niño, se llevó acabo en los meses de agosto a septiembre del 2019.

Es clasificado como un centro de Salud con camas de internamiento, atención las 24 horas, cuanta con un equipo multidisciplinario de profesionales de salud como Médicos, Enfermeras, Psicólogos, Nutricionistas, Odontólogos, Pediatras, cuenta con sala de Hospitalización de ginecología las 24 horas, con servicio de emergencia para niños y adultos, también encontramos servicios de Atención Integral del Niño, Inmunizaciones, Servicio de TBC, planificación familiar y otros servicios como: Laboratorio.

III.c. Población y muestra

La población estuvo constituida por 200 madres que asisten al servicio de Atención Integral del Niño en el Centro Materno Infantil Buenos Aires Villa Chorrillos. Según Sánchez⁴², es el conjunto de todos los casos que concuerden con la serie de especificaciones.

La muestra se tuvo en cuenta a 60 madres, el tipo de muestra que se empleó fue no probabilístico por conveniencia para el investigador, que consiste en elegir las unidades muestrales teniendo en cuenta criterios de selección.

Criterios de inclusión:

- Madres que asisten al servicio por de dos veces.
- Participación voluntaria de las madres previa firma de consentimiento informado.
- Madres de niños menores de 5 años.

Criterios de exclusión:

- Otro familiar que ingresa con los niños al servicio.
- Madres menores de 18 años.

III.d. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de Servqual creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1985 y 1988; validado para servicios de salud por Babakus y Mangold en el año 1992. El modelo fue desarrollado en consecuencia a una ausencia de material literario que tratase de manera específica la problemática relacionada con medir la calidad del servicio.

Sin embargo, fue necesario una modificación que fue sometido a una revisión de siete Enfermeros que fueron los jueces expertos, para que así se pueda cumplir con los fines del estudio y que se aplique en el contexto expuesto.

Este cuestionario está conformado por 16 preguntas, con cuatro dimensiones cada una de las que será valorada mediante una escala tipo Likert de 5 - 1, en el sentido de mayor a menor grado de percepción, entonces, puntúa desde 5 (muy de acuerdo) a 1(muy en desacuerdo). Teniendo como conclusión final de acuerdo a la puntuación alcanzada dicho cuestionario en: muy de acuerdo hasta muy en desacuerdo, colocando los valores del resultado después de aplicar el cuestionario.

Consta de cuatro dimensiones:

- Fiabilidad (1,2,3)
- Capacidad de respuesta (4,5,6,7)
- Seguridad (8,9,10)
- Empatía (11,12,13,14,15,16)

Que corresponde a un listado de respuestas tipo Likert redactadas de la siguiente manera:

- Muy de acuerdo (5)
- Algo de acuerdo (4)
- Ni de acuerdo ni en Desacuerdo (3)
- Algo en desacuerdo (2)
- Muy en desacuerdo (1)

El instrumento en mención paso por una revisión estricta de juicio de expertos de la carrera con una validez de 0.0125, además de una confiabilidad según Alfa de Cronbach de 0.75.

III.e. Diseño de recolección de datos

Para desarrollar el estudio se realizó los trámites administrativos correspondiente mediante un oficio solicitado a la Escuela de Enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista, la cual se hizo llegar al Médico Jefe del Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa, en Chorrillos, a fin de obtener la autorización respectiva. Luego, se realizó coordinaciones con jefatura de Enfermería para coordinar un cronograma del inicio de la recolección de datos que se llevará a cabo en el Servicio de Atención Integral del Niño.

Con el cronograma, se procedió a la aplicación y recolección de la información previa explicación de los objetivos a las madres, recalcando oportunamente el derecho que tienen a la confidencialidad, autonomía y libertad de no participar en dicho estudio.

La aplicación de instrumento tuvo una duración de 15 minutos aproximadamente, se hizo entrega del consentimiento informado en donde se explicó el carácter del estudio, su confidencialidad y anonimato. Junto al mismo se entregó el instrumento que evaluará la percepción materna de la calidad en la atención de Enfermería en el servicio de Atención Integral del Niño.

En el estudio, las madres participaron libremente después de darles a conocer que no habrá ningún daño ni riesgo, con esta acción estamos respetando el principio de la beneficencia, además se tuvo en cuenta el principio de justicia puesto que se trató de manera igualitaria a todas las participantes y si hablamos de no maleficencia, se respetó los principios morales de cada madre, así mismo se les explicó que su participación no estaba sujeta a recibir ningún tipo de beneficio económico.

III.f. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de los datos se procedió a la codificación y tabulación de las respuestas del instrumento, una vez recolectada la

información se realizó la elaboración de la base de datos con ayuda de la hoja de cálculo del programa Microsoft Office Excel versión 2017, luego la matriz fue exportada al paquete estadístico SPSS versión 26 para elaboración de las tablas y gráficos. El análisis que empleó la investigación es de tipo descriptivo a través de gráficos para mostrar los porcentajes de medición de la variable, de acuerdo a los objetivos planteados.

Para determinar la escala de valoración, se necesitó conocer los intervalos, por ello se buscó el valor máximo de la variable y el valor mínimo, teniendo estos dos datos obtuvimos el rango. Se divide el rango en cantidad de intervalos que se desea tener, obteniendo así la amplitud o tamaño de cada intervalo.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

IV. a. Resultados

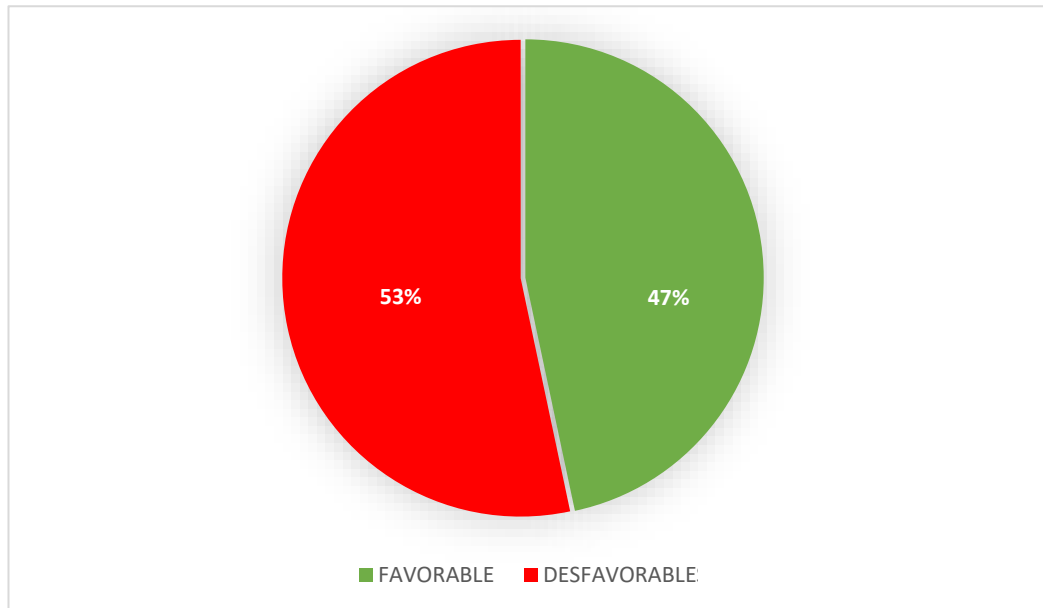
Tabla 1

DATOS GENERALES DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ATENCION INTEGRAL DEL NIÑO EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL BUENOS AIRES DE VILLA OCTUBRE - 2019.

Datos generales	Categoría	n= 60	100%
Edad	18 - 22 años	24	40
	23 - 27 años	15	25
	28 - 32 años	12	20
	33 - 37 años	6	10
	38 - 42 años	3	5
Grado de instrucción	Secundaria	39	65
	Superior	21	35
Estado civil	Casado	12	20
	Conviviente	33	55
	Madre soltera	15	25

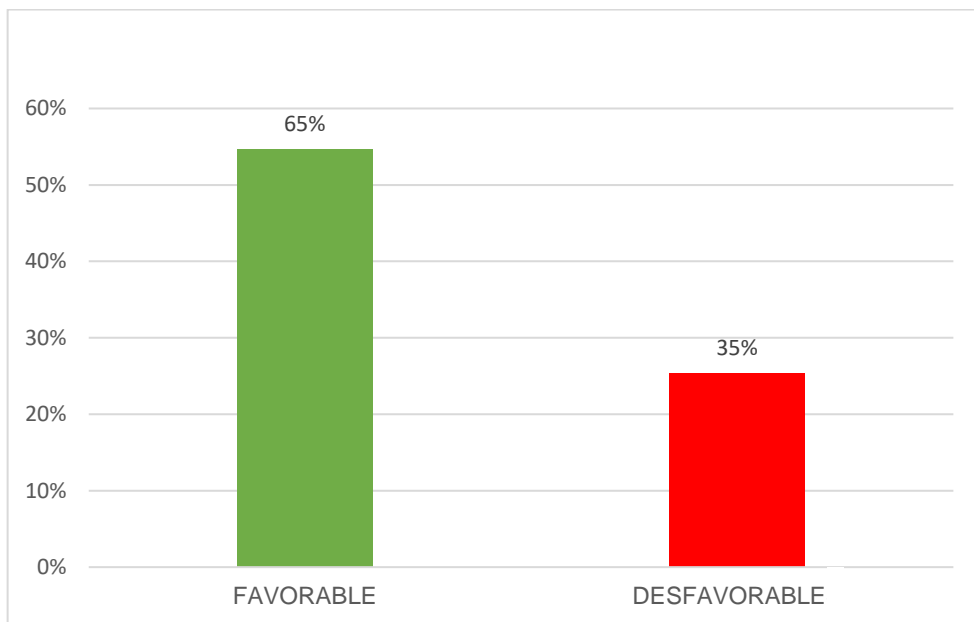
Las madres de niños menores de 5 años tienen edades de 18 a 22 años 40% (24), grado de instrucción secundaria 65% (39) y son convivientes el 55% (33).

Gráfico 1
PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE ATENCION INTEGRAL
DEL NIÑO DEL CENTRO MATERNO INFANTIL
BUENOS AIRES DE VILLA OCTUBRE- 2019.



La percepción materna de la calidad de atención de Enfermería es desfavorable 53% (32) y favorable 47% (28).

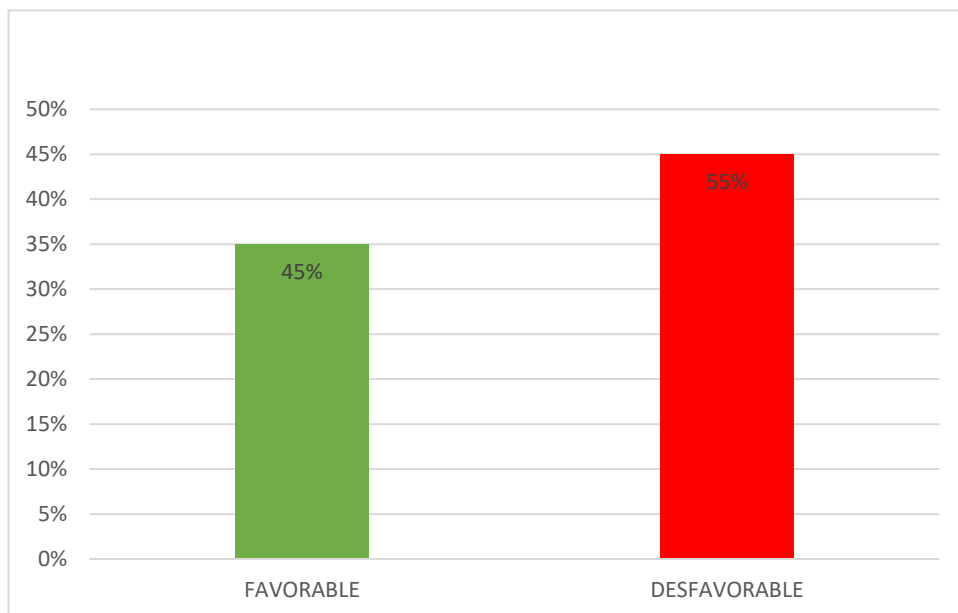
Gráfico 2
PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE ATENCION INTEGRAL DEL NIÑO DEL CENTRO MATERNO INFANTIL BUENOS AIRES DE VILLA SEGÚN DIMENSIÓN FIABILIDAD OCTUBRE- 2019.



La percepción materna según Dimensión Fiabilidad es favorable 65% (41) y desfavorable 35% (19).

Gráfico 3

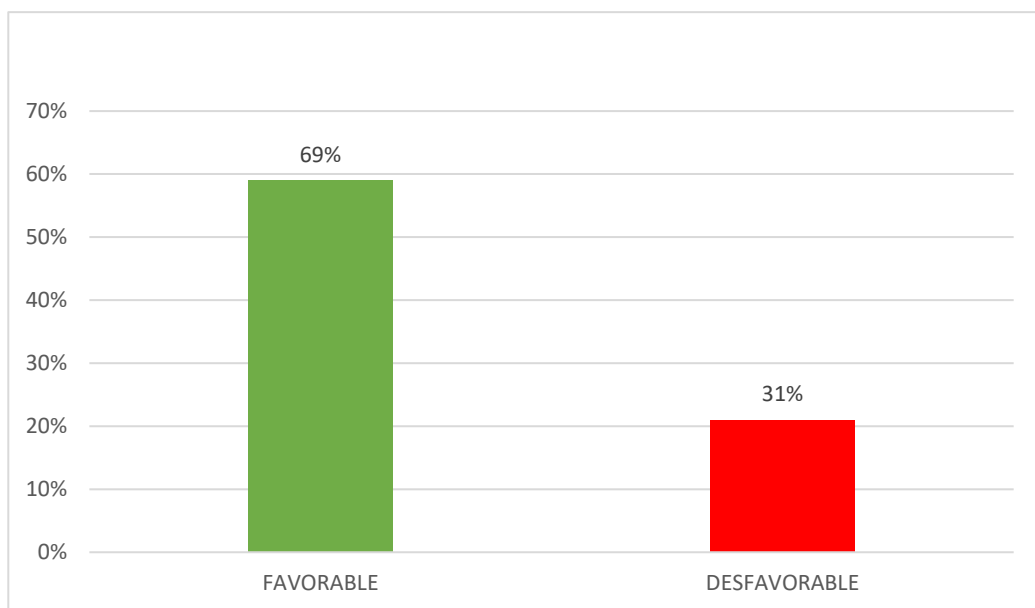
**PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE ATENCION INTEGRAL
DEL NIÑO DEL CENTRO MATERNO INFANTIL
BUENOS AIRES DE VILLA SEGÚN
DIMENSIÓN CAPACIDAD
RESPUESTA OCTUBRE -
2019.**



La percepción materna de la calidad según Dimensión Capacidad de Respuesta es desfavorable 55% (34) y desfavorable el 45% (26).

Gráfico 4

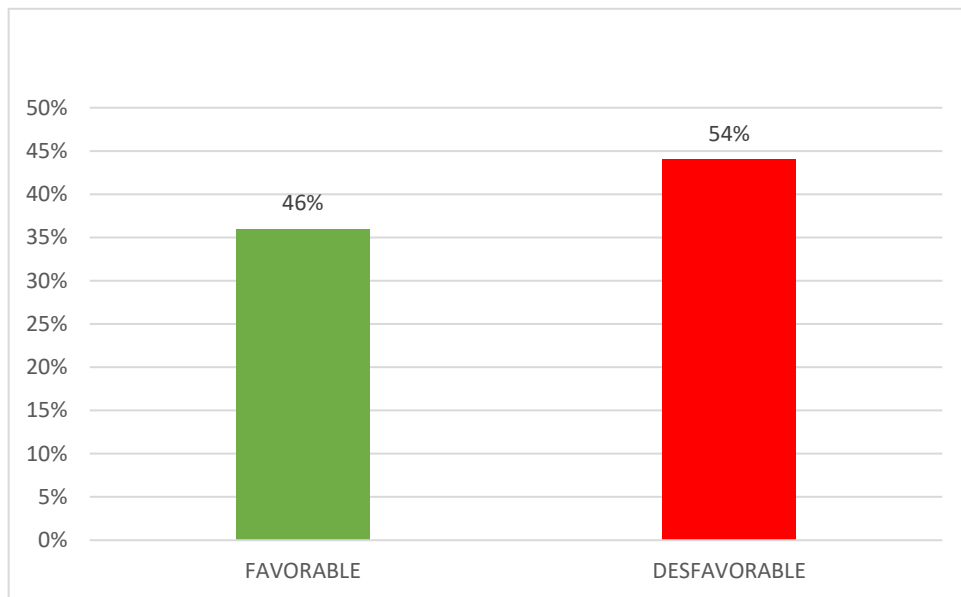
**PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE ATENCION INTEGRAL
DEL NIÑO DEL CENTRO MATERNO INFANTIL
BUENOSAIRES DE VILLA SEGÚNDIMENSIÓN
SEGURIDAD OCTUBRE - 2019.**



La percepción materna de la calidad de atención de Enfermería según Dimensión Seguridad es favorable 69% (44) y desfavorable 31% (16).

Gráfico 5

**PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE ATENCION INTEGRAL
DEL NIÑO DEL CENTRO MATERNO INFANTILBUENOS
AIRES DE VILLA SEGÚN DIMENSIÓN
EMPATÍA OCTUBRE - 2019.**



La percepción materna de la calidad de atención de Enfermería según Dimensión Empatía desfavorable 54% (33) y favorable 46% (27).

VI.b. Discusión

Respecto a los datos generales, se concluye que la edad de la mayoría de las madres que asisten al consultorio de atención integral del niño es del 40% (24) del total de las madres, tienen una edad entre los 18 a 22 años, así mismo el 65% (39) madres cuentan con estudios secundarios y el 55% (33) de las madres son convivientes. Estos resultados se asemejan al de Antay¹⁰, que encontró en su investigación el 50% de los encuestados tiene estudios superiores.

Se sugiere que las madres deben de estar preparadas física y psicológicamente para tener a sus hijos, esta preparación a veces puede ser mejor si las madres cuentan con un grado de instrucción, sin embargo en nuestra diversidad cultural no siempre es así; la mayoría de ellas adquieren conocimientos del entorno relacionados a la crianza, asimismo, el que se encuentren viviendo con la pareja en un mismo lugar también favorecerá a que el cuidado del niño sea mejor y de calidad, ya que junto con la pareja se asumirán, de manera conjunta, la responsabilidad de criar.

De esta manera, se podrá brindar al niño los cuidados necesarios para que crezca sano y en un ambiente en condiciones óptimas, sobre todo en el primer año de vida donde el crecimiento es más rápido y se atraviesa por procesos de adaptación que se lograrán con la adecuada atención que la madre tenga con su hijo.

Las madres necesitan ser orientadas de manera continua sobre el debido cuidado, crecimiento y desarrollo de sus hijos, esto se realiza cuando asiste al consultorio de atención integral del niño de acuerdo a un cronograma o calendarización establecido en base a la edad del menor con el fin de asegurar el debido crecimiento en el menor detectando con prontitud alguna alteración que se pueda presentar.

En el avance de los últimos tiempos se fue generando nuevos enfoques en el rubro de la salud tales como la calidad, bajo esta premisa tenemos

nuevas estrategias holísticas que a la Enfermera permite mejorar la atención que se brinda a los usuarios.

En cuanto a los resultados generales, de la percepción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera durante la consulta se evidencia que un 53% (32) del total de las madres encuestadas muestra una percepción desfavorable. Este resultado es similar a la investigación realizada por Antay¹⁰ donde un 45% de los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención recibida del personal de Enfermería y solo un 15% de los encuestados se encuentran satisfechos con el servicio brindado.

La percepción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería es relevante porque aporta a mejorar el servicio de atención que se brinda, además muestra cuál es la opinión y las expectativas que tienen los pacientes durante su estancia en el servicio.

En concordancia con la OMS¹⁹, la calidad es un estudio que nace frente al desarrollo científico y tecnológico para alcanzar la excelencia. En este sentido, calidad de la atención es responder a las necesidades y superar las expectativas del usuario. En cuanto a la calidad del servicio de salud, el personal de Enfermería cumple un rol importante dentro del consultorio de atención integral del niño, por ello, es que su desempeño debe ser adecuada.

En cuanto a la dimensión de la Fiabilidad, obtuvo que un 65% de usuarios tiene una percepción favorable y el 35% de usuarios una percepción desfavorable. Los resultados mencionados son opuestos a las de Fernández y Huánuco¹³ donde se evidencia que el 48.5% de usuarios encuestadas tienen una percepción que la atención es de mala calidad en su dimensión de fiabilidad, que no se cumple con las expectativas de atención, esto es contrario a la presente investigación donde los usuarios, en su mayoría, tienen una percepción favorable.

Guardia y Ruvalcaba²⁷ refieren que el rol de Enfermería es de suma importancia para salvaguardar la buena salud de los pacientes a través de

una atención de calidad. Para los usuarios la calidad está vinculada a la interacción con el profesional, tiempo de espera, privacidad, acceso, y obtener el servicio por el cual acudió.

El profesional de Enfermería en los consultorios centra su cuidado en el niño y a la vez promueve el conocimiento necesario para un adecuado crecimiento y desarrollo del niño basado en el que la familia se ocupa de su crianza y del cuidado, por lo tanto, las madres expresan su conformidad de lo aprendido al reconocer que la educación que brinda la enfermera le permite cuidar mejor de la salud de su hijo, logrando mantener acciones de autocuidado.²⁷

Es de suma importancia que la Enfermera logre un vínculo horizontal con la madre durante la atención donde la información debe ser sencilla para el entendimiento de las mismas, solo así lograremos el objetivo del servicio, además de seguir animándola a seguir con sus visitas continuas para recibir información, de este modo seguir manteniendo la percepción favorable de esta dimensión.

En la dimensión de la Capacidad de Respuesta se encontró el 55% como percepción desfavorable; el 45% como percepción favorable. Estos resultados concuerdan con los de Fernández y Huánuco¹³ quienes también obtuvieron en su investigación que un 49,2% del total de usuarios encuestados perciben una mala calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta.

Los servicios de atención integral del niño de los establecimientos del primer nivel de atención, son áreas de gran demanda de usuarios, puesto que enfrentan mayores retos. En ese sentido, las actividades que los profesionales realizan deben ser adecuadas y sin presentar eventos que interrumpen sus acciones.

En la dimensión de Seguridad se presentó una percepción favorable 69% y desfavorable con el 31% del total de las madres encuestadas. Los resultados se asemejan al de Justo quien indica en su investigación que el

43.3% de pacientes perciben al entorno como un ambiente de confort y tranquilo. Asimismo, los resultados son contrarios a los de Fernández y Huánuco¹³ quienes obtuvieron en su investigación que un 52.3% de usuarios tienen una percepción de mala calidad de atención en la dimensión de seguridad.

El entorno también se llama ambiente, es decir lo que rodea a alguien; el profesional de Enfermería en sus múltiples actividades está sujeto a favorecer un clima agradable y cómodo, con una adecuada ventilación, iluminación, limpieza y orden; en base a este contexto las madres refieren aspectos positivos en cuanto al espacio físico y los elementos necesarios en el consultorio. El profesional de Enfermería además debe realizar intervenciones asistenciales, preventivas sin causar lesiones, los usuarios no deben tener lesiones por los cuidados que se les realiza.

En la dimensión de la Empatía presentó una percepción desfavorable en el 54% y favorable en el 46% del total de las encuestadas. Estos resultados se contradicen con las obtenidas por Justo¹¹ quien indica en su investigación que el 49.2% de usuarios percibe una adecuada relación interpersonal – humana asociada con el respeto y la empatía.

Además, son contrarias a las de Jamsahar et.al⁹. quienes indican en su investigación que el 65.5% de pacientes opina la existencia de calidad de atención adecuada en su dimensión comunicación, esto se encuentra asociado a que el personal de Enfermería comprende y es empáticos con los usuarios.

En esta dimensión la intervención del profesional de Enfermería demuestra interés para ayudar a la madre considerándola como un ser biopsicosocial para la satisfacción de sus necesidades, también deben de respetar los derechos de los usuarios. Sin embargo, muchas veces la deficiente de la comunicación entre Enfermero y usuaria, la falta de interés y preocupación, poca muestra de afecto y cortesía, en la habilidad para establecer una buena interrelación enfermera – paciente, afecta la percepción en relación a la empatía durante la atención.

En el marco de la calidad, esta dimensión se refiere al aspecto interpersonal durante la atención, está basado en respetar los derechos del usuario, creencias, interés, percepción, que sobre todo sea una atención basado en los principios ético – moral, así como considera la teorista Nola Pender, a la persona como un individuo único, con propio patrón cognitivo perceptual, por ello es muy importante ver al niño y madre como un ser único.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.a. Conclusiones

- La percepción materna sobre la calidad de atención de Enfermería en el servicio de Atención Integral del Niño en el CMI Buenos Aires de Villa, es desfavorable.
- La percepción materna sobre la calidad de atención de Enfermería en la dimensión Capacidad de Respuesta y Empatía es desfavorable.
- La percepción materna sobre la calidad de atención de Enfermería según dimensiones Fiabilidad y Seguridad es favorable.

V.b. Recomendaciones

- Fomentar capacitaciones de todo el personal de Enfermería en la dimensión capacidad de respuesta y en la empatía e incluirlo como parte de la estrategia para mejorar el indicador de calidad en la salud.
- Para todos los Enfermeros, que tengan presente las resonancias de cuidado para lograr una atención de calidad y holística. El profesional de Enfermería tiene el compromiso de mejorar, esto implica una continua capacitación y actualización de nuevos avances científicos para cubrir las expectativas de las madres, entre ellas, incluir la dimensión Capacidad de respuesta.
- Realizar evaluaciones de manera regular con un mínimo de 6 meses a todo personal de Enfermería del Centro de Salud con el fin de asegurarnos que se actualicen los conocimientos de este modo unificar criterios con visión de mejorar y generar impacto en la atención que brinda a la población en general.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Organización Mundial de la Salud [sede web]. Servicios sanitarios de calidad. Ginebra: OMS; 2020 [actualizada 13 diciembre 2021; consultado 13 abril 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Organización Panamericana de la Salud [sede web]. Educación a distancia y seguridad del paciente: Informe y evaluación de un curso en línea sobre seguridad del paciente. Washington: OPS; 2022 [actualizada 11 febrero 2022; consultado 13 abril 2022]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52083>
3. Araujo J, Cruz C. Percepción de la calidad de atención de enfermería, área de pediatría, hospital básico Cayambe 2015 – 2016. Cayambe – Ecuador [Tesis de Licenciatura]. Ibarra: Universidad Técnica del Norte; 2016 [acceso 13 abril del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6211/1/06%20ENF%20732%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
4. Campoverde R. Percepción de calidad de servicios médicos ambulatorios públicos en Guayaquil [Tesis de maestría]. Samborondón: Universidad de Especialidades Espíritu Santo; 2015 [acceso 11 abril del 2022]. Disponible en: <https://1library.co/document/zkw59lmz-percepcion-calidad-servicios-medicos-ambulatorios-publicos-guayaquil.html>
5. Ministerio de Salud del Perú. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Lima: Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de

Calidad en Salud, Lima; 2012. Disponible en:

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

6. Berman P. Organización de la atención de salud ambulatoria: un determinante decisivo del desempeño de los sistemas de salud en los países en desarrollo. Bol Organ Mund Salud Rev Int Salud Pública [Internet]. 2000 [acceso 16 de marzo de 2022]; 3: 173-183. Disponible en:

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/58013>

7. Ubilla B, Barreno Z, Freire O, Sánchez T. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Rev Empres [Internet]. 2019 [acceso 16 marzo del 2022]; 13(2):1–15. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

8. Jamsahar M, Khaki S, Zanjani S, Mashouf S. Comparison of Quality of Nursing Cares from the Perspective of Nurses and Patients. Scientific journal of nursing [internet]. 2020 [acceso 13 abril del 2022]; 5(4): 72-83. Disponible en:

<http://sinmp.muk.ac.ir/article-1-285-en.pdf>

9. Agbele T, Nwambo J, Nwankwo U. Patients' Perception of Quality Nursing care in a Federal Medical Centre. SSRG International Journal of Nursing and Health Science [internet]. 2018 [acceso: 13 abril 2018]; 4(3): 2-7. Disponible en: <https://bit.ly/3vea9Oh>

10. Antay Y. Calidad de la atención de enfermería en los pacientes que acuden a la Clínica Medical Assistant Lima, junio 2021 [tesis para titulación]. Lima: Universidad San Juan Bautista; 2021 [acceso 24 abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/3585>

11. Justo M. Percepción de las madres sobre calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, establecimiento de salud I-3 Coata 2017 [tesis para titulación]. Puno:

Universidad Nacional del Altiplano; 2019 [acceso 24 abril de 2022].
Disponibile en:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11074/Justo_Ingalla_Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Yana M. Calidad de atención sanitaria en pacientes del Centro de Salud Huepetuhe, Madre de Dios 2018 [tesis doctoral]. Chimbote: Universidad San Pedro; 2019 [acceso 13 abril del 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe//handle/USANPEDRO/12800>

13. Fernández L, Huánuco X. Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario externo del Centro de Salud Chilca-Huancayo 2018 [tesis para titulación]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2018 [acceso 13 abril del 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1099>

14. Flores C, Ponce R, Ruíz M. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. [Internet]. 2018 [acceso 25 de abril del 2022]; 23(3): 143-8
Disponibile en:
http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/56/9.

15. Ponce J, Reyes G, Ponce H. Satisfacción laboral y Calidad de atención de Enfermería en la Unidad Médica de Alta Especialidad. Ciencia y Sociedad [Internet]. 2019 [acceso 25 de abril del 2022]; 1(2): 1-15
Disponibile en:
<https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=8604#:~:text=Resultados%3A%20La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20alcanz%C3%B3,la%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20recibida>.

16. Villarroing L, Muiños M. La atención principales rasgos, tipos y estudio. [tesis de Licenciatura]. Valencia: Universitat Jaume; 2018.

17. Fernández A, Marchetti, P. Procesos psicológicos básicos. Argentina Universidad Nacional de Córdoba, 2020.
18. Febres J, Mercado R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 [acceso 22 abril de 2022]; 20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es.
19. Organización Panamericana de la Salud. 59° Consejo Directivo 73a Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas. EE: UU; 2021.
20. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. [Internet]. 2018 [acceso 25 abril de 2022]; 23(2):88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003.
21. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la Facultad de Medicina [Internet]. 2018 [acceso 22 abril del 2022]; 64 (4): 1-12. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112016000400715.
22. Boada V, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investig. Salud Univ. Boyacá [Internet]. 2019 [acceso 25 de abril del 2022]; 6(1):55-71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/40>.

23. Hoz A. Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. Revista CES Salud Pública [Internet]. 2018 [acceso 22 abril del 2022]; 5 (2): 107-116.
Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4974882>.
24. Triana, M. La empatía en la relación enfermera-paciente. Avances en Enfermería. [Internet]. 2017 [acceso 22 abril del 2022]; 35(2): 121-122.
Disponible en: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v35n2.66941>.
25. Teshnizi S, Aghamolaei T, Kahnooji K, Hosseini T, Mehrdad S, Ghani J. Assessing Quality of Health Services with the SERVQUAL Model in Iran. A Systematic Review and Meta-analysis. Int J Qual Health Care [Internet]. 2018 [acceso 13 abril del 2022]; 30(21): 82-89. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy038>.
26. Karaca A. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nursing Open. [Internet]. 2019 [acceso 22 abril de 2022]; 6(3):535-545.
Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.237>.
27. Abdel A, Owei A. Hansa, F. Differences between patients' expectations and satisfaction with nursing care in a private hospital in Jordan. International Journal of Nursing Practice. [Internet]. 2018 [acceso 25 abril de 2022];18: 140– 146.
Disponible en: <https://doi.org/10.1111/j.1440-172X.2012.02008.x>.
28. Guardia M, Ruvalcaba J. La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. Journal of Negative and No Positive Results [Internet]. 2020 [acceso 25 abril de 2022];1 (2): 14– 20.
Disponible: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2529-850X2020000100081.
29. Forigua, J. Atención, sensación y percepción. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina; 2018.

30. Hernández, R. Una aproximación al texto percepción y creatividad de Huberto Bogaert García. *Ciencia y Sociedad*. [Internet]. 2019 [acceso 22 abril de 2022]; 44(2): 89-93. <https://doi.org/10.22206/cys.2019.v44i2.pp89-93>.
31. Peter, R. Percepción y perspectiva: vicios (distorsiones) e inversiones de nuestra visión de la realidad humana y de sus valores debido a la percepción y sus alteraciones. *Correlatos*. [Internet]. 2018 [acceso 22 abril de 2022]; 1(1): 69 – 82.
Disponible en:
https://www.upaep.mx/templates/cefas/docs/03_percepcion_perspectiva.pdf
32. Moya, P. Primacía de la percepción y otras notas características de la teoría del conocimiento de Merleau-Ponty. *Veritas* [internet]. 2020; [acceso 15 de junio de 2022]; 45, 99 – 120.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-92732020000100099&lng=pt&nrm=iso
33. Ramírez, D. Percepción materna sobre la prevención del sobrepeso y obesidad en niños menores de 5 años en una asociación en Villa El Salvador. [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
34. Jiménez, T., Álvarez, A., Bañuelos, Y., Hernández, V., Sánchez, M. y Muñoz, L. Percepción materna y estado de peso del hijo escolar en una comunidad rural. *Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud*. RICS. [Internet]. 2018 [acceso 22 abril de 2022]; 7(13), 1 – 16.
<https://www.rics.org.mx/index.php/RICS/article/view/61>.
35. Martínez, N., Mesquita, M. y Pavlicich, V. Percepción materna de los signos, síntomas de alarma y creencias populares sobre el cuidado y las enfermedades neonatales en el departamento de emergencias

pediátricas. *Pediatr.* [Internet]. 2018 [acceso 22 abril de 2022]; 45(1), 53 – 58. <https://www.revistaspp.org/index.php/pediatria/article/view/439>.

36. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* [Internet]. 2019. [citado el 8 de abril del 2022]; 36(2): 1-16. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S17246342019000200020.

37. Mendoza N, Plasencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Médica Peruana.* [Internet].2020 [acceso 25 abril de 2022]; 37(1): 1- 16. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172859172020000100019&script=sci_arttext.

38. Aristizábal G, Blanco D, Sánchez A, Ostiguín R. El modelo de promoción de la salud de Nola Pender. Una reflexión en torno a su comprensión. *Enfermería universitaria.* [Internet].2011 [acceso 25 abril de 2022]; 8(8): 16- 23. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S166570632011000400003.

39. Santos A. Promoção do autocuidado de idosos para o envelhecer saudável: aplicação da teoria de nola pender. *Texto contexto - enferm.* [Internet].2011 [acceso 25 abril de 2022]; 19(4): 1-16. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/tce/a/N3LbGTnw3g6bg5qq7RwftDD/abstract/?lang=pt>.

40. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6° ed. México: McGraw-Hill / Interamericana; 2017.

Disponible

en:<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.

41. Sánchez H, Reyes C, Mejía A. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística [internet]. Lima: Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Ricardo Palma; 2018. Disponible en:

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

BIBLIOGRAFÍA

- Doegens M, Moorhouse M. Planes de cuidado de Enfermería. México. Editorial McGraw Hill.7ma Ed.2008.
- Hernández R, Mendoza A. Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y Mixta. México. Editorial McGraw Hill. Edición 8°.2018.
- Mendoza J. Medición de la calidad del servicio: El Cid Editor ; 2016.
- Raile M, Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. 7° ed. Barcelona: EdiDe; 2011.

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL
Percepción materna	<p>Percepción:</p> <p>Es un proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento y la interpretación para elaborar juicios a base de sensaciones obtenidos por un servicio recibido.</p>	<p>Es la apreciación de las madres sobre la atención de enfermería que reciben cuando acuden al servicio de atención integral del niño, con sus niños menores de 5 años.</p> <p>Las madres valoran como positiva o negativa la calidad de atención en el servicio.</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Solución de problemas - Capacidad para ofrecer el servicio 	Percepción Desfavorable
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio rápido. - Disposición para ayudar. 	Percepción Favorable
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de funciones 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable - Atención personalizada - Conocimiento del cliente 	

ANEXO 2: INSTRUMENTO



CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL NIÑO EN EL CMI BUENOS AIRES DE VILLA, CHORRILLOS OCTUBRE 2019

I. PRESENTACIÓN

Estimado participante soy estudiante de la UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA, PUCLLAS PEREZ KATIA, me gustaría realizarle algunas preguntas. Este cuestionario se realiza con el objetivo de determinar **“PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE ATENCION INTEGRAL DEL NIÑO EN EL CMI BUENOS AIRES DE VILLA, CHORRILLOS OCTUBRE 2019.”**

II. INSTRUCCIONES:

A continuación, le presentamos un cuestionario donde la información suministrada será de carácter confidencial por lo cual se pide su valiosa colaboración, respondiendo en forma sincera y veras las siguientes preguntas marcando con un aspa (X) en el casillero en blanco

Por los que ya de ante mano le agradecemos afectivamente.

A) DATOS GENERALES:

EDAD:

18 – 22años () 23 – 27años () 28 – 32años () 33 – 37años () 38 – 42años ()

ESTADO CIVIL:

Casada () Conviviente () Madre Soltera ()

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Secundaria Completa () Secundaria Incompleta () Superior Completa ()
Superior Incompleta ()

5	Muy de acuerdo
4	Algo de acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2	Algo en desacuerdo
1	Muy en desacuerdo

Nº	PREGUNTAS	ESCALA				
FIABILIDAD						
1	Los enfermeros muestran interés en una solución cuando usted tiene algún problema en el servicio de atención integral del niño.	5	4	3	2	1
2	Recibiste una buena atención por parte de los enfermeros en el servicio de atención integral del niño	5	4	3	2	1
3	Los problemas, quejas y sugerencias que suceden en el servicio de atención integral del niño son registrados en el libro de reclamaciones del Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa.	5	4	3	2	1
4	Los enfermeros del servicio de atención integral del niño, están pendiente del buen desarrollo del niño.	5	4	3	2	1
CAPACIDAD DE RESPUESTA						

5	Recibe usted una atención oportuna por parte del enfermero en el servicio de atención integral del niño.	5	4	3	2	1
6	Los enfermeros del servicio de atención integral del niño, siempre están dispuestos a atender y/o ayudar.	5	4	3	2	1
7	Los enfermeros del servicio de atención integral del niño, nunca dicen estar demasiado ocupados para responder alguna pregunta.	5	4	3	2	1
SEGURIDAD						
8	El comportamiento de los enfermeros del servicio de atención integral del niño, transmite confianza a los pacientes.	5	4	3	2	1
9	Cuando termina su consulta con el enfermero en el servicio de atención integral del niño, tiene dudas y/o preguntas por realizar.	5	4	3	2	1
10	Los enfermeros del servicio de atención integral del niño, tienen los conocimientos suficientes para responder a todas las preguntas y dudas.	5	4	3	2	1
EMPATÍA						
11	Los enfermeros del servicio de atención integral del niño, siempre son amables con los pacientes.	5	4	3	2	1
12	Los enfermeros te ofrecen atención individualizada en el servicio de atención integral del niño.	5	4	3	2	1
13	Existe un horario de trabajo de los enfermeros conveniente para los pacientes en el servicio de atención integral del niño.	5	4	3	2	1
14	Existe personal de salud distinto a enfermería que ofrece atención personalizada en el servicio de atención integral del niño.	5	4	3	2	1
15	Los enfermeros en el servicio de atención integral del niño, se preocupa por los intereses y/o dudas de los pacientes.	5	4	3	2	1

16	Existe interés por parte de los enfermeros de las necesidades de los pacientes, brindándole facilidades en el servicio de atención integral del niño.	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---

ANEXO 3

VALIDEZ DE INSTRUMENTO

ITEMS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	JUEZ 6	JUEZ 7	SUMA	P valor
1	1	1	1	1	1	1	0	6	0.0546875
2	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
3	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
4	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
5	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
6	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
7	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
8	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
9	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
10	1	1	1	1	1	1	1	7	0.0078125
									0.125

Se ha considerado:

- 0 = si la respuesta es negativa
- 1 = si la respuesta es positiva

Formula: $P = \frac{0.125}{10} = 0.0125$

10

Si P es menor de 0.05 entonces la prueba es significativa: por lo tanto, el grado de concordancia es significativo. Siendo el instrumento válido según la prueba binomial aplicada al juicio de expertos $p \leq 0.0125$.

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ESTILO DE LIDERAZGO	Numero de Ítems	Alfa de cronbach	Confiabilidad
General	16	0,78	Alta

COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH

Donde:

N= Numero de ítems

$$\sum s^2(Y_i)$$

Sumatoria de las varianzas de los ítems

$$s_x^2$$

Varianza de toda la dimensión

$$\alpha = \frac{N}{(N-1) \left[1 - \frac{\sum s^2(Y_i)}{s_x^2} \right]}$$

El valor de Alfa de Cronbach, cuando se acerca a la 1, denota una confiabilidad de la aplicación del instrumento.

ANEXO 5

ESCALA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO

ESCALA	
Máximo	80
Mínimo	16
Rango	$80 - 16 = 64$
Amplitud de Intervalo	$64 / 2 = 32$

ESCALA GENERAL		
CATEGORÍA	PUNTAJE	
DESFAVORABLE	16	31
FAVORABLE	32	80

	DESFAVORABLE	FAVORABLE
Fiabilidad	4 – 11	12 – 20
Capacidad de respuesta	3 – 8	9 – 15
Seguridad	3 – 8	9 – 15
Empatía	6 – 17	18 – 30



ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimados participantes, me encuentro realizando un trabajo de investigación titulado: **PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL NIÑO EN EL CMI BUENOS AIRES DE VILLA.** Antes que usted acepte participar en el estudio, se le ha tenido que explicar lo siguiente. Propósito del estudio, riesgos, beneficios, confidencialidad, para que finalmente Usted pueda aceptar la participación de manera libre y voluntaria.

Propósito del estudio:

El estudio de investigación es determinar la percepción materna de la calidad de atención de Enfermería en el servicio de Atención Integral del Niño.

Riesgos:

El estudio de la investigación trabajará con cuestionarios debidamente identificados, no se realizará ningún otro tipo de evaluación. Por tanto, se considera que el estudio no representa ningún riesgo para el participante, cualquier consulta puede realizarla a la Srta. Katia Pucllas Perez, número de celular 982402893 y el correo electrónico: Katiapperez@hotmail.com.

Beneficios:

El estudio no representa beneficios económicos para los participantes, es decir no se otorgará ningún pago por su participación. La información brindada de manera veraz ofrecerá datos que pueden utilizarse para gestionar soluciones acordes a la realidad estudiada.

Confidencialidad:

Para efectos de la investigación, la única persona autorizada para el acceso a la información será la investigadora, para efectos posteriores se procederá a colocar Código de Identificación (ID) que consistirá en un número correlativo, lo que permitirá la elaboración de la base de datos, para el posterior análisis estadístico, la cual será conservada de manera confidencial.

Por lo tanto, yo _____, manifesté que he sido informado (a) sobre el estudio y doy mi conformidad para participar en el estudio.

Nombre y Apellidos del participante

Firma

Nombre y Apellidos del investigador

Firma