



**UNIVERSIDAD DE CHICLAYO**  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Profesional de Enfermería



## **TESIS**

---

# **CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA A USUARIOS DEL PROGRAMA SALUD DEL ESCOLAR EN LA I.E SAN LUIS GONZAGA FE Y ALEGRIA- JAÉN, ABRIL - SETIEMBRE 2019**

---

**Para Optar el Título de LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

### **AUTOR**

Bach. YÓNATAN SMIT SILVA HUAMÁN

### **ASESORA**

Mg. JIMENA PALOMINO MALCA

Chiclayo - Perú

2019

**CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA A USUARIOS DEL PROGRAMA  
SALUD DEL ESCOLAR EN LA HEE SAN LUIS GONZAGA FE Y ALEGRIA-  
JAÉN, ABRIL - SETIEMBRE 2019**

---

**Presidenta**

---

**Secretaria**

---

**Vocal/Asesora de Tesis**

## **DEDICATORIA**

A mis padres porque nos permitieron tomar el tiempo que nos correspondía darles, y nos lo otorgaron con su paciencia y comprensión para emplearlo en el estudio y poder seguir creciendo como profesionales.

*Yonatan Smit*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos profundamente a la Institución Educativa, por facilitarnos la información necesaria para realizar la presente investigación. Así mismo a nuestros Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería, a la Mg. Jimena Palomino Malca, asesora de la investigación por la formación recibida, sus recomendaciones y aportes de ideas para que este trabajo de tesis sea posible. Finalmente agradezco, a todos los que de alguna u otra forma nos han ayudado en la consecución de nuestra investigación.

*Yonatan Smit*

## INDICE

|                                                           | Pag. |
|-----------------------------------------------------------|------|
| I. RESUMEN.....                                           | 6    |
| ABSTRACT.....                                             | 7    |
| II. INTRODUCCION.....                                     | 8    |
| 2.1. Marco Teórico.....                                   | 8    |
| a. Situación Problemática.....                            | 8    |
| b. Antecedentes.....                                      | 11   |
| c. Base Teórica.....                                      | 20   |
| 2.2. Problema.....                                        | 23   |
| 2.3. Hipótesis.....                                       | 23   |
| 2.4. Objetivos.....                                       | 23   |
| 2.5. Justificación e Importancia.....                     | 24   |
| 2.6. Definición y Operacionalización de Variables.....    | 24   |
| III. MATERIAL Y METODOS.....                              | 28   |
| 3.1. Tipos de Investigación.....                          | 28   |
| 3.2. Diseño de Contrastación.....                         | 28   |
| 3.3. Población y Muestra.....                             | 28   |
| 3.4. Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos..... | 29   |
| 3.5. Análisis Estadísticos.....                           | 29   |
| IV. RESULTADOS.....                                       | 31   |
| V. DISCUSIÓN.....                                         | 37   |
| VI. CONCLUSIONES.....                                     | 41   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                 | 42   |
| VIII. ASENTAMIENTO BIBLIOGRÁFICO.....                     | 43   |
| IX. ANEXOS.....                                           | 48   |

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de calidad de atención de enfermería en su dimensión puntualidad en la atención a usuarios del programa de salud del escolar en la I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría – Jaén. Fue un estudio cuantitativo de diseño descriptivo y de corte transversal. La muestra fue de 72 estudiantes de la I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría. Los resultados de la investigación indican que nivel de calidad que reciben los usuarios del programa escolar se obtuvo que el 43% tiene calidad de atención buena, 38% opina que hay un nivel regular y solo el 19% opina que existe un nivel deficiente. En la puntualidad en la atención, el 47% hay un nivel de calidad buena, 42% opina que hay un nivel deficiente y solo el 11% opina que existe un nivel regula. Trato humano, el 39% manifiestan que un nivel regular, 36% opina un nivel bueno y solo el 25% opina un nivel deficiente. Claridad de la información, el 51% nivel de calidad buena, 43% opina que hay un nivel regular y solo el 6% opina que existe un nivel deficiente. Y los cuidados estandarizados de enfermería, el 57% nivel de calidad regular, 35% nivel bueno y solo el 8% opina que existe un nivel deficiente.

Llegando a la conclusión que, la institución educativa se debe promover una directiva de evaluación de calidad de servicio de enfermería hacia los escolares con el propósito del mejorar los servicios de atención en salud

**Palabras Clave:** calidad de atención, salud, escolar

## **ABSTRACT**

The main objective of this research study was to determine the level of quality of nursing care in its timeliness dimension in the attention to users of the school health program in the I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría - Jaén. It was a quantitative study of descriptive and cross-sectional design. The sample was 72 students of the I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría. The results of the investigation indicate that the level of quality received by the users of the school program obtained that 43% have a good quality of care, 38% think that there is a regular level and only 19% think that there is a poor level. In the punctuality in the attention, 47% there is a good quality level, 42% think that there is a poor level and only 11% think that there is a regulatory level. Human treatment, 39% state that a regular level, 36% think a good level and only 25% think a poor level. Clarity of information, 51% good quality level, 43% think that there is a regular level and only 6% think that there is a poor level. And standardized nursing care, 57% regular quality level, 35% good level and only 8% think there is a poor level. Coming to the conclusion that, the educational institution should promote a directive for the evaluation of nursing service quality towards schoolchildren in order to improve health care services

Keywords: quality of care, health, school

## II. INTRODUCCION

La enfermería en los centros educativos, integrada en la comunidad educativa, es un valor añadido, eficaz y eficiente, que junto con el equipo docente trabaja para normalizar la vida diaria del niño sano o con necesidades educativas especiales y enfermedades crónicas, fomentando hábitos de vida saludables en toda la población escolar y comunidad educativa. (6) Con que, la calidad en la atención de salud abarca dos consideraciones importantes, la primera es la necesidad de aplicar los mejores conocimientos disponibles en cada momento y la segunda es hacerlo de la forma más humana y afectiva posible. (7)

La espiritualidad en el campo de la salud, especialmente en la enfermería, está centrada en altos valores vocacionales y morales, que se expresan tanto en los conocimientos adquiridos, habilidades, actitudes y relaciones profesionales, como rasgos de la personalidad del profesional y técnico de la salud, en los que deben sobresalir el amor al prójimo, la sensibilidad humana, la bondad, la solidaridad, la honestidad, el desinterés material, el trato afectuoso indiscriminado, la lealtad, y la disposición de esfuerzo y sacrificio, cimentados sobre ese darse y entregarse al otro implícito en la vocación hacia el cuidado de la persona. (7)

Cuando se trata de excelencia en salud, debe considerarse que técnica y humanidad constituyen elementos indisolublemente importantes e imprescindibles en los servicios de salud. En ese orden, surge conocer la calidad de atención de enfermería a usuarios del Programa Salud del Escolar en la institución educativa San Luis Gonzaga Fe y Alegría-Jaén, en los seis meses del año escolar 2019.

Porque pese a la existencia del programa en la institución que es liderada por enfermeras, en los últimos reportes, se levado cifras de escolares con anemia. Esto debido a que, en el kiosko se observa que venden comidas chatarra, golosinas, etc., y por otro lado, las madres no envían loncheras saludables, en muchas oportunidades colocándoles golosinas.

## **2.1 Marco Teórico**

### **a. Situación Problemática**

El Plan de Salud Escolar, es una estrategia de atención en salud que tiene como objetivo desarrollar una cultura de salud en los escolares de las instituciones públicas, basada en los estilos de vida saludables y los determinantes sociales de la salud, así como detectar y atender de manera oportuna los riesgos y daños relacionados con el proceso de aprendizaje. (1) Por ello la educación de la salud es un instrumento de la Promoción de la Salud que trata de incidir en el desarrollo de estilos de vida saludables eliminando factores de riesgo e influyendo por tanto de una manera positiva en la salud de la población. (2)

Uno de los objetivos del sistema educativo es educar para el desarrollo de la salud integral de los alumnos, así como proporcionar la formación adecuada para que tengan un desarrollo vital saludable desde una perspectiva física como psicológica. Para ello, desde el Ministerio de Educación y en colaboración con el Ministerio de Salud se trabaja en el desarrollo de actuaciones y en la implantación de programas estables de educación y promoción de la salud en el medio escolar. (2)

Además, la calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios. (3)

La enfermería como ciencia, disciplina y profesión contempla exigencias de una formación amplia y sistematizada que se lleva a cabo en los contextos laboral y disciplinar. Los procesos formativos en el área de la salud tienen como ejes centrales el desarrollo de habilidades procedimentales y la adquisición de diversas competencias a través de la experiencia clínica, siendo la práctica reflexiva un elemento clave en este proceso. (4)

A partir del Programa de Salud del Escolar se han articulado con los de Nutrición y otros, así por ejemplo: Loncheras saludables, kioscos saludables, No a la comida chatarra, No al bullying, No al maltrato del niño. No al abuso sexual del niño y adolescente. No al embarazo precoz, No a las ITS, entre otros. (5)

Jaén provincia de la región Cajamarca, que por su ubicación geográfica se ha convertido en una zona estratégica de desarrollo agrícola, ganadero, comercial, lo que ha promovido permanente oleada de inmigrantes de zonas vecinas y de regiones distantes trayendo consigo su idiosincrasia diferente, constituyendo a Jaén una ciudad cosmopolitana. Además de los Servicios de salud se procuró una integración, con las instituciones religiosas y asistenciales del área, que recibían a los escolares en horarios en que no asistían a la escuela. Se trabajó junto a estas instituciones mediante cursos y orientaciones de acuerdo con las solicitudes que nos hicieran. De esta forma buscaba tener la atención integral de los escolares. (5)

La Institución Educativa San Luis Gonzaga de la congregación Fe y Alegría orden Jesuitas, categorizada como emblemática, el apoyo de la Iglesia a través del Vicariato San Francisco Javier del Marañón. Se caracteriza por ser muy estricta en su disciplina, un buen desempeño docente y alumnos muy destacados académicamente. Su exigencia es extendida en todos sus programas, decir, la calidad de atención a estudiante y demás miembros es alta.

## **b. Antecedentes**

### **Internacional**

Poyatos, E. (España – 2018.). La enfermería en el ámbito escolar. Objetivo: Visibilizar la importancia de la enfermería escolar e implementar currículos de educación para la salud en los colegios españoles. Material y método: Se realizó una revisión integradora de carácter descriptivo, utilizando palabras clave seleccionadas en Descriptores en Ciencias de la Salud y en Medical Subject Heading. Para la búsqueda se utilizaron las bases de datos Biblioteca Cochrane, Pubmed, Preevid, Cuiden y Cuidatge, aplicando filtros de tiempo e idioma. Resultados: Después de realizar la metodología de inclusión y exclusión, se seleccionaron

un total de 22 artículos que cumplían los criterios de selección necesarios. La fecha de publicación de los estudios comprende entre el año 2010 y el 2018, y los idiomas en que están escritos son el español y el inglés. Conclusiones: La enfermería escolar es de gran beneficio para el sistema educativo ya que consigue incorporar de forma eficaz la educación para la salud en las escuelas y mejorar los sistemas de prevención y actuación frente a problemas de salud, reduciendo con ello costes sanitarios a largo plazo. (9)

Martínez, D. (España – 2017). Enfermería en la Comunidad Escolar: Una Aproximación Evaluativa en Educación para la Salud en la Infancia. En este trabajo pretendimos analizar la eficacia que ejerce la Educación para la Salud impartida por un profesional de enfermería, en los conocimientos de Salud de alumnos del último tramo de Educación Primaria de la ciudad de Murcia. La metodología utilizada fue cuantitativa y el diseño de investigación se definió como un estudio experimental controlado de corte longitudinal y prospectivo; comprendió una primera fase de aproximación al entorno de forma descriptiva, previa a la intervención; una segunda fase de intervención; una tercera fase de análisis tras la intervención y una fase final analítica-comparativa entre los conocimientos de los sujetos del grupo control, adscrito al Plan de Educación para la Salud en la Escuela de la Región de Murcia frente a los del grupo experimental, no adscrito a dicho plan y que recibió los conocimientos de salud impartidos por un profesional de enfermería.

De los resultados obtenidos podemos indicar que los alumnos del grupo experimental partían de unos conocimientos de salud inferiores a los del grupo control. Tras nuestra intervención los conocimientos de salud del grupo experimental se vieron incrementados de un modo extraordinario, superando los conocimientos del grupo control. Entre el incremento analizado, podemos destacar el referente a los conocimientos sobre prevención de accidentes y primeros auxilios. La literatura relacionada con la temática del estudio es escasa y pone de manifiesto que el profesorado se encuentra diversas barreras para llevar a cabo esta función educativa dentro del planteamiento transversal que indica nuestra actual Ley de Educación.

Como conclusión de este trabajo podemos afirmar que la intervención de EpS impartida por un profesional de enfermería mejora los conocimientos en los temas de salud seleccionados en los alumnos del último tramo de Educación Primaria en la ciudad de Murcia. Esos magníficos resultados ponen de manifiesto el éxito del diseño e implementación de nuestra intervención, lo que plantea la necesidad de introducir este tipo de profesional para promocionar y educar en salud a todos los miembros de la comunidad educativa. (10)

Zapata R. (España - 2015) realizó el estudio sobre “Necesidad de la enfermera escolar y educación para la salud en el ámbito escolar” en España. El objetivo principal fue examinar las necesidades especiales de los niños con diabetes tipo I en el colegio, desde la opinión de los padres, La metodología del estudio fue un estudio descriptivo transversal, la muestra estuvo constituida por 90 padres de niños de 3 a 18 años con diabetes tipo I. Se usaron encuestas. Los resultados demostraron que el 34% de los padres refirieron que los profesores no pueden reconocer los síntomas de una hipoglucemia leve, el 66% de los padres piensa que los profesores necesitan mejorar sus conocimientos sobre diabetes y el 72% cree necesario la existencia de una enfermera en el colegio para el cuidado de los niños. El estudio concluye la necesidad de sesiones de educación en DM1 en los colegios. (11)

#### Nacional

Luna Victoria-Mori FM, Bustamante Edquén S, Leitón-Espinoza ZE, Santillán-Salazar R (Trujillo – 2016). Competencias de la enfermera en instituciones educativas: una mirada desde los gestores educativos. Objetivo: Describir y analizar los atributos de las competencias de la enfermera en el cuidado de los escolares vista por los gestores de instituciones educativas. Método: Estudio cualitativo descriptivo-exploratorio. Siete directores de instituciones educativas de Trujillo (Perú) participaron en una entrevista no estructurada, durante el primer semestre del año 2016 y se utilizó el análisis de discurso oral. Resultados: Categorías empíricas: La enfermera en la promoción de la salud de la comunidad educativa; La enfermera en la prevención de la enfermedad en la comunidad educativa; La enfermera escolar articulando salud-educación en el cotidiano de vida de los

escolares. Consideraciones finales: El estudio contribuye al sustento conceptual de las competencias de la enfermera escolar para la acción intersectorial salud-educación y el establecimiento de políticas de promoción de salud de los escolares dentro las instituciones educativas. (12)

### **c. Base Teórica**

Una de las tareas que desarrolla el profesional de enfermería en una institución educativa es realizar la historia clínica de enfermería y manejar los protocolos de actuación concretos para cada grupo escolar; así mismo, la elaboración de programas de educación para la salud con el equipo educativo. Se convierte en nexo de unión entre en el centro educativo y el resto de los organismos sanitarios de la comunidad, priorizando la colaboración con atención primaria; entre otras acciones desarrolla: control de las alergias e intolerancias alimentarias, Fomento de normas de higiene corporal y ambiental, Promoción de la alimentación saludable y la actividad física, Prevención de infecciones y accidentes, Administrar y control de medicación prescrita por un médico, Atención de urgencias y accidentes, Seguir normas de los especialistas en niños con enfermedades crónicas y Seguimiento de alumnos con problemas psiquiátricos junto a Salud Mental. (13)

#### Educación para la salud

Rol del Profesional de Enfermería que debe desempeñar la enfermería es aquel que implica el desarrollo de todas sus funciones<sup>1</sup>, la asistencial ampliamente desarrollada, la de gestión, la de docencia y la de investigación. (13)

Para desempeñar este rol que intentamos definir y encuadrarlo en el ámbito de la Educación para la Salud, hay que tener muy presente qué aspectos lo fundamentan y cómo desarrollarlo, es decir, definir nuestra función, actitud y aptitud. (13)

Respecto a nuestra función debe estar encaminada a facilitar, ayudar, apoyar, motivar y orientar.

#### Equipo Médico:

La propia dinámica del funcionamiento y composición interna del equipo médico, puede dar lugar a la aparición de determinados problemas que nos impidan desligarnos

de nuestra tradicional organización en el trabajo, en detrimento de la puesta en marcha de actividades relacionadas con la Educación para la Salud. (13)

#### Principales etapas del proceso de atención de enfermería

El proceso de atención de enfermería suele tener una serie de etapas, entre las que podemos destacar las siguientes: (8)

##### Valoración

En esta etapa se realiza inicialmente una recogida de datos en relación al paciente para conocer su situación. Las fuentes de información para la obtención de datos suelen ser las siguientes: el historial médico del paciente, el propio paciente, su familia o alguna persona relacionada con él. Esta información va a ser la base para la toma de decisiones que se lleve a cabo posteriormente. (8)

##### Diagnóstico

En esta etapa se llega a una conclusión en base a la valoración desde el punto de vista de la enfermería de los datos llevada a cabo en la fase anterior. El diagnóstico de enfermería puede ser distinto del diagnóstico médico. (8)

##### Planeación

En esta tercera fase, una vez valorada la información proveniente de las diversas fuentes anteriormente mencionadas y elaborado un diagnóstico de enfermería se establecen los cuidados de enfermería que se van a realizar. (8)

##### Ejecución

Esta etapa es decisiva dentro del proceso de atención de enfermería y supone la puesta en práctica de las decisiones que se hayan tomado en la etapa anterior, es decir, se ejecutan los cuidados que se ha decidido aplicar. En esta fase es muy importante la recogida de datos para poder valorarlos en la fase siguiente. (8)

##### Evaluación

En la fase de evaluación, una vez aplicados los cuidados al paciente, se determina si el estado del paciente se corresponde con los resultados que se esperaban. En esta fase del proceso se valora si la evolución es correcta o se deben introducir cambios en las decisiones tomadas. La evaluación requiere el examen de varios aspectos como: el

examen físico del paciente, el análisis del historial clínico y la entrevista con el paciente, entre otros. (8)

La enfermería en atención primaria.

La enfermería es una de las profesiones más importantes de la atención a la salud, estando especializada en el ámbito de los cuidados orientados a la promoción, mantenimiento y recuperación de la salud. La nueva Enfermería Familiar y Comunitaria responde a un modelo orientado a la racionalidad, la eficiencia y la equidad. (14)

Los avances sanitarios han generado una gran diversidad en los conocimientos técnicos y en las funciones de los profesionales sanitarios, que exigen un abordaje multidisciplinar e integral de la salud. Por otro lado los cambios demográficos, sociales y económicos han determinado importantes cambios en los problemas de salud como el estrés; alteraciones nutricionales; enfermedades crónicas y degenerativas relacionadas con la edad avanzada que exigen atención sanitaria y cuidados continuados; nuevas epidemias como el VIH y otros procesos infecciosos relacionados como las hepatopatías, las ETS o la tuberculosis; accidentes de tráfico y sus secuelas; maltrato familiar; crecimiento de la pobreza y el desarraigo por la crisis y los recortes del estado del bienestar; o la marginación de la población inmigrante. (14)

En este contexto la Enfermería, además de aplicar de forma integral un conjunto de cuidados al individuo, la familia y la comunidad en el proceso salud-enfermedad, debe contribuir a que adquieran habilidades, hábitos y conductas que fomenten su autocuidado en el marco de una atención primaria integral y comunitaria que incluye la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, y la prevención de la enfermedad. (14)

Se ocupa de los individuos, grupos familiares y de los diferentes grupos sociales, en los centros de salud, en los domicilios de los pacientes, en la comunidad y en las urgencias. Para poder abordar con racionalidad y eficacia los problemas de salud es

fundamental estudiarlos en el medio en que se ha desarrollado y analizar su evolución en el tiempo. Ello exige conocer el entorno de las personas y relacionarlo con los comportamientos saludables o de riesgo, los hábitos alimenticios, las condiciones higiénicas que le rodean, la actividad y el ejercicio que realiza la población, los patrones culturales, los hábitos y condiciones sociales, y el entorno profesional, escolar y familiar.

El crecimiento de las enfermedades crónicas y los recortes a la Ley de Dependencia obliga a muchas familias a desempeñar una actividad cuidadora, que precisa de apoyo educacional y asesoramiento sanitario por personal profesional adecuadamente formado y cercano al entorno familiar y comunitario como el que brinda la enfermería de Atención Primaria. También es relevante la labor de la enfermería en la promoción de la salud en los centros educativos. (14)

Un Sistema Sanitario orientado a la Atención Primaria es menos costoso y más eficiente que el basado en el hospital y la actividad curativa, ya que permite identificar la necesidad de atención de cada paciente, en qué nivel debe ser atendido y por qué profesional, evitando así un derroche irracional de los recursos humanos. Los cuidados de la enfermería comunitaria no requieren de pruebas costosas para llegar al diagnóstico de enfermería, ni de terapias caras para resolver los problemas. (14)

Entre los valores de la Atención Primaria están la continuidad y longitudinalidad de la atención, su papel de filtro y de derivación de pacientes al resto de niveles asistenciales. En este modelo la enfermería debe desempeñar un importante papel facilitando el acceso a los servicios (puerta de entrada y distribuidora de la atención) a grupos de población con más necesidad de atención como enfermos crónicos, personas mayores, marginados sociales, mujeres o niños. (14)

#### Enfermería escolar

En la formación durante la etapa escolar se encuentran especialmente comprometidos dos sectores, además de la familia: el de la salud y el de la educación; por ende, los

profesionales de estas áreas tienen la responsabilidad de cumplir esta delicada tarea, a fin de lograr mejores oportunidades para la población de niños, niñas y jóvenes. Hoy en día los niños y los jóvenes viven en un mundo complejo y cambiante, que a menudo los expone a riesgos significativos de salud. Así, los programas de salud escolar desarrollados en las instituciones de enseñanza pueden ayudar a los estudiantes a responder a esos riesgos, para lo cual deben plantear: (15)

- Una educación en estilos de vida saludable.
- Acciones para el cuidado y protección de los niños y adolescentes.
- Mecanismos para la construcción de una verdadera cultura de la salud.

Los niños y jóvenes que son sanos, física y emocionalmente, y que reciben su educación en un entorno adecuado, tienen más autoestima que aquellos que no poseen las mismas ventajas, les va mejor en la escuela y disfrutan de mejores relaciones con los demás. El bienestar de los niños es una obligación de la familia, pero también es una responsabilidad compartida de toda la comunidad y sus instituciones. (15)

La etapa de la niñez y la adolescencia es delicada y vulnerable, pues la población se encuentra en proceso de formación de hábitos, creencias y competencias, que le permitirán desarrollar su propio concepto como personas y ciudadanos. Para el logro de este propósito es necesario un trabajo dinámico y permanente a nivel interinstitucional y transdisciplinario, donde profesionales de la salud y la educación, las familias, organizaciones comunitarias, autoridades estatales, el sector productivo y otros sectores de la sociedad, trabajen unidos para ofrecer la mejor atención y cuidado a la población escolar. (15)

Durante un gran e importante espacio de la vida, todos los niños son acogidos por la escuela, tiempo en el cual las capacidades de desarrollo y acumulación de aptitudes y actitudes son fundamentales para la formación integral de la personalidad. En Colombia, en este ámbito el niño pasa por las etapas de preescolar, escolar, pre-adolescente y adolescente. Inicia la vida escolar alrededor de los cuatro años, con la

educación básica, y termina hacia los 17 años la educación media. Permanece más o menos trece años en la escuela, y a través de esta se tiene una relación directa con la familia del escolar; esto permite influir en los padres y las familias. (15)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) manifiesta que las enseñanzas en salud siguen siendo pobres, a pesar de valiosos esfuerzos, situación que compromete a los profesionales de la salud a convertirse en verdaderos agentes para la salud. El agente de salud está llamado a fortalecer los estilos de vida saludable; así, debe poner énfasis en cuidar la salud, y ello ha de estimularse desde la más temprana infancia, en el seno de la familia y en la escuela, buscando fomentar la salud, pues es un bien imprescindible para la persona y un bien para la comunidad. (15)

Ante esta afirmación, podemos considerar que la enfermera es el profesional por excelencia que cuenta con la formación necesaria para desarrollar esta labor. Su preparación le permite tener un manejo integral, para cuidar saludablemente a la persona, la familia y la comunidad, y en el caso de su desempeño dentro de una organización educativa, reconocida como lugar rentable para las intervenciones de promoción dirigidas a mejorar la salud de los niños y adolescentes, ella puede:

- Ofrecer conocimientos y cuidados en salud.

- Inculcar hábitos saludables en la población escolar.

- Contribuir a la formación de estilos de vida saludables en el niño y el adolescente.

- Fomentar en el niño, el adolescente y sus familias una cultura de salud.

- Colaborar en la creación o mejoramiento de ambientes saludables.

- Direccionar pautas de actuación para modelar temas implicados en las necesidades de salud.

- Llamar la atención sobre la problemática que en algún momento pueda sufrir esta población.

- Planear acciones en salud para los maestros y el personal escolar, que aumenten su bienestar, satisfacción y compromiso laboral.

## Programa Salud Escolar

Es una estrategia de atención de salud para la población escolar que contribuye a mejorar su calidad de vida, mediante el desarrollo de estilos de vida y entornos saludables, la detección de riesgos y daños en salud, así como su atención oportuna relacionada con el proceso de aprendizaje, en el marco de las políticas sectoriales MINSA-MINEDU-MIDIS. (16)

El Plan de Salud Escolar, es una estrategia de atención en salud que tiene como objetivo desarrollar una cultura de salud en los escolares de las instituciones públicas, basada en los estilos de vida saludables y los determinantes sociales de la salud, así como detectar y atender de manera oportuna los riesgos y daños relacionados con el proceso de aprendizaje. (16)

### Alimentos recomendados para la elaboración de refrigerios escolares saludables

De acuerdo a lo establecido por la OMS y demás organismos competentes tenemos: Las frutas de la estación, pueden ser consumidas al natural o en jugos; frutas secas como pasas, higos secos, etc; Las verduras crudas o cocidas, por ejemplo, lechuga, tomate, palta, zanahoria, etc; Los cereales como el maíz, arroz o trigo tostados o inflados sin azúcar, pan, galletas. Las semillas como las nueces, almendras, maní, avellanas, etc; Productos lácteos queso bajo en sal, yogur descremado.

Preparaciones como: sándwiches, papa, choclo, habas sancochadas, tamales, humitas; entre otros, con bajos contenidos de grasa y sal. (16)

### Componentes del Programa

Evaluación Integral de Salud, Intervenciones que permitirán detectar oportunamente riesgos para la salud y la atención de los daños en la población escolar, relacionadas

con el proceso de aprendizaje, tales como: Control nutricional. Vacunas y Despistaje de problemas de agudeza visual y dotación de lentes correctores, entre otros. (16)

#### Promoción de comportamientos saludables

##### Evaluación Integral de Salud

Son las intervenciones que se desarrollan en las instituciones educativas que permitirán detectar tempranamente los riesgos para la salud y brindar la atención oportuna de los daños en la población escolar, relacionados con el proceso de aprendizaje. (16)

##### Acciones:

Evaluación nutricional: Control de peso y talla para detectar desnutrición, sobrepeso u obesidad. Dosaje de hemoglobina: Diagnóstico de anemia. Se brinda tratamiento, Tamizaje de calendario de inmunizaciones: Se aplica refuerzos y vacuna según esquema vigente, VPH para niñas que cursen quinto grado de primaria, Tamizaje de agudeza visual: diagnóstico de errores refractivos. Entrega de lentes correctores. Examen odonto-estomológico: La evaluación consta de prestación preventiva y restaurativa que se realizará en las Instituciones Educativas, Tamizaje de salud mental: permitirá conocer el perfil socioemocional del escolar. Este año se trabajará a manera de pilotos en: Lima, Callao, Apurímac, La Libertad, Moquegua y Ucayali. (16)

##### Comportamientos Saludables

Son las intervenciones que promueven prácticas y conductas para el cuidado y el autocuidado de la salud, articuladas con la gestión pedagógica, que contribuyen a los aprendizajes fundamentales y que se desarrollan considerando la necesidad sanitaria regional y adecuación cultural. (16)

Estas intervenciones se realizan con la comunidad educativa en articulación con los especialistas regionales y locales de educación para la planificación, organización y desarrollo de estrategias para promover los comportamientos saludables. (16)

En las Instituciones Educativas se fortalecerán los comportamientos saludables en: Lavado de manos, alimentación saludable, convivencia saludable, actividad física para la salud, salud ocular, salud bucal.

Promoción de la salud respiratoria (en zonas focalizadas: Amazonas, Ancash, Arequipa, Callao, Ica, Junín, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Lima Metropolitana). (16)

#### Entornos Saludables

Son las intervenciones de incidencia en los decisores, especialmente con las comunidades y gobiernos locales, para la promoción de entornos saludables dentro y alrededor de las instituciones educativas. Implica el desarrollo de acciones de gestión para habilitar e implementar los espacios físicos de la escuela, y sus alrededores, para que estos sean saludables y seguros. En las Instituciones Educativas se fortalecerán: (16)

Quioscos Saludables: espacios adecuados para el consumo de alimentos saludables y para la adopción de ámbitos alimentarios que contribuyen a mejorar el estado nutricional de las y los estudiantes. (16)

#### Calidad del Cuidado de Enfermería

Se define como la habilidad para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante un conjunto de características, acciones y la relación empática, para el logro o restauración de la salud del paciente o usuario, considerando su integralidad biopsicosocial, ofreciendo un servicio de acuerdo a sus necesidades más allá de lo que el espera, incluyendo la oportunidad y el costo del servicio, cumpliendo requisitos de calidad que le otorga el carácter de calificado. (15)

La enfermería es una profesión calificada fundamentada en conocimientos científicos y tecnológicos, dirigida a la persona sana o enferma, a las familias y a la sociedad, se orienta hacia la satisfacción de necesidades previa identificación de aquellas que está

en capacidad de satisfacer y de las formas de hacerlo, bajo la perspectiva del desarrollo humano, como una contribución a la compleja problemática de la transdisciplinariedad, cumpliendo los requisitos de calidad relacionados con la definición de los procesos y procedimientos, la infraestructura logística, tecnología física y el equipo humano requerido. (15)

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la calidad de atención de enfermería como “un alto nivel de excelencia profesional: uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final de la salud y la máxima satisfacción del paciente”. Sin embargo, la calidad no es absoluta ni perfecta, puede ser buena, regular o mala, en la medida que se la analiza, presenta un conjunto de características pero solo la buena calidad satisface al usuario. Cambios en el contexto mundial han hecho con que los pacientes y sus familiares exijan un compromiso renovado con la mejora de la calidad en organizaciones prestadoras de servicios de salud, estimulados por la preocupación con la seguridad del paciente. (17)

#### Dimensiones de la Calidad del Cuidado de Enfermería

En la presente investigación, se evaluó la calidad del cuidado del profesional de enfermería en base a las siguientes dimensiones:

##### Puntualidad en la Atención

La puntualidad, del latín “punctualis” significa cualidad de lo que es preciso, que coincide en un punto o instante, relativo a estar en un sitio a una hora exacta, ni antes ni después. Es variable y convencional e implica cumplir horarios o brindar servicios en el trabajo o en otras actividades. (22) En la atención de enfermería, se concertan citas con los usuarios o pacientes, debiendo respetar el horario fijado y no hacerlos esperar, pues ello significa una falta de respeto al tiempo ajeno, salvo que el retraso de la atención sea porque debe atender a un usuario en urgencia y no por estar conversando con colegas o tomando refrigerio por largo tiempo. Es decir, que organizar el tiempo,

llegar cuando se debe, no hacer esperar a los demás innecesariamente, es una muestra de responsabilidad, respeto y empatía, con las personas. (23)

La puntualidad como disciplina, se valora en el hecho de estar a tiempo para cumplir las responsabilidades y obligaciones, en base al carácter, orden y eficacia, que crea las condiciones para realizar más actividades, desempeñar mejor un trabajo y ser merecedores de confianza. Por otro lado, la puntualidad en los servicios de las instituciones prestadoras de servicios entienden que la puntualidad en los horarios y tiempos establecidos u ofrecidos a sus clientes o usuarios, es un atributo muy valorado por los clientes, que comprende entre otras, el respeto de la hora de salida, del tiempo de espera que tiene un límite de tolerancia por las personas, por ello se debe asegurar la accesibilidad, el lugar de estacionamiento y la agilidad en los procesos y comunicar claramente los motivos cuando lo prometido no se podrá cumplir. (23)

El profesional de enfermería, debe cumplir diferentes tiempos reglamentados en la atención del usuario externo. En la estrategia sanitaria para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y niño menor de cinco años, la norma técnica de salud indica que el tiempo promedio de atención integral de salud es de 45 minutos. (24) En el caso de la estrategia sanitaria de inmunizaciones, el tiempo de atención es de 15 minutos que incluye la consejería, el reposo y observación después de la vacunación en el centro de salud en prevención de reacciones agudas o graves que podrían presentarse. (25)

Por otro lado, en la estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis, la primera atención integral de todo paciente diagnosticado de tuberculosis debe durar una hora donde el paciente recibe orientación, consejería, firma el consentimiento informado antes del inicio del tratamiento y además recibe el tratamiento directamente supervisado en la boca, en adelante las siguientes consultas son de una vez por mes con una duración promedio de 30 minutos cada vez, pues enfermería debe atender cinco pacientes en una hora. (26)

Igualmente en la estrategia sanitaria de enfermedades transmisibles (metaxénicas y zoonosis) el tiempo promedio de atención intramuros y el control de colaterales a los usuarios es de 30 minutos, para la consejería individual y familiar que acompaña al caso, administración supervisada del tratamiento, control de laboratorio según corresponda, con el objetivo de adherirlo al tratamiento. (27)

Por otro lado, la puntualidad en los servicios de salud en la práctica no es una característica básica del sistema de salud, pues concurrir a una consulta médica o de enfermería con cita para una hora específica no asegura la atención en esa hora sino una o dos después por todas las razones que existen para tratar de justificar este trato descortés. Lo primero que se observa es la tendencia a citar varios pacientes al mismo tiempo, lo cual impone un desorden en la atención, pues aunque el usuario llegue puntual se encuentra con otros tantos pacientes que también fueron convocados a la misma hora, por lo cual debemos esperar a que se hagan las consultas en turno, implicando ya un inconveniente. Y si se juntan dos aspectos como: exceso de pacientes y llegada tarde del profesional de enfermería, que suele suceder con frecuencia, simplemente no hay nada qué hacer, pues la puntualidad no parece ser parte del modelo de atención en salud. (28)

#### Trato Humano

El trato humano hacia el paciente o usuario, es una cuestión de ética, un trato con Dignidad y todo lo que ello representa como el respeto, el reconocimiento del valor intrínseco de la persona, etc. sabiendo que ésta dignidad, es patrimonio de toda la humanidad y en consecuencia es igual para todos, sin depender de circunstancias como: edad, salud, sexo, color de piel, nacimiento, creencias, etc., es entenderlo en sus dimensiones física, intelectual, emocional y social; por otro lado, humanizar la salud es tener conciencia de que quien enferma o necesita la atención es un ser humano que necesita ser tratado lo mejor posible para garantizarle una mejor calidad de vida, en otras palabras que el usuario reciba toda la información acerca de su diagnóstico y el tratamiento a seguir para mejorar su salud. (29)

La importancia del trato humano, radica en el hecho de que debe ser bidireccional donde ambos participantes se tratan bien empezando por los que son diferentes por cualquier circunstancia (edad, salud, color de piel) y terminando por los propios trabajadores que prestan servicios sociales o sanitarios, asimismo, es necesaria y valorada por todos en la vida, tanto a nivel personal como social y se evidencia o se da por hecho de forma natural en algunas actividades y profesiones, especialmente en los profesionales de enfermería.

Por otro lado, el trato humano conlleva algunos riesgos que lo acechan como: a) La propia naturaleza humana, que obtiene un poder prestado por la sociedad a través del trabajo, “un poder prestado” que hay que devolver en forma de servicio, responsabilidad y generosidad, pero muchas veces las personas se pueden transformar en tiranos/as, que disfrutan de su poder “prestado” poniendo barreras a los demás, y b) La gestión de los servicios sanitarios, bajo un criterio electoralista y al margen de la responsabilidad, tratando de destruir o desvalorizar todo aquello que humaniza a las personas. (30)

Se necesita humanizar la relación entre las personas que brindan atención en los servicios de salud quienes poseen conocimientos técnico-científicos suficientes para intervenir en las necesidades de salud del usuario, pero se relacionan de forma relativamente despersonalizada o poco humanizada con el paciente y su familia, donde no existe cercanía ni un trato digno, el paciente que ingresa a una unidad de salud a recibir servicios, pierde sus rasgos personales e individuales, sus sentimientos y valores no se toman en cuenta y pasa a ser un número de cama o historia clínica o una patología o diagnóstico, quedando en el olvido su dimensión emocional y personal única.

Si bien, no se deben crear vínculos amicales o afectivos con los usuarios, esto no debe impedir la calidez y confianza en las relaciones humanas, con profesionales que respeten los derechos de los usuarios y de su familia, a recibir información conveniente, completa e inteligible de su diagnóstico y pronóstico, cuidar a otro ser humano como un acto de vida respetándolo así como a sus costumbres. El profesional de enfermería,

requiere de una visión o concepción humanística como fundamento del ejercicio de su práctica con un desempeño con honestidad, ética, respeto a la intimidad y pudor del paciente, una verdadera relación comunicativa, defender los derechos del paciente, el derecho a la salud y la búsqueda permanente del mejoramiento continuo, para participar de manera activa y comprometida en todo el proceso de atención al usuario; ello permitirá la expresión libre de pensamientos de ambas partes.(31)

En el proceso de mejoramiento y humanización del profesional en salud es importante conocer la opinión o la información de los pacientes y/o usuarios de los servicios de salud, quienes deben ser escuchados, respetar la información, considerarla y resolverla (donde proceda), deben establecerse y facilitarse los canales permanentes de comunicación con él, a través de formularios, buzón de quejas, encuestas, libro de reclamos, etc. imprescindible para acercarnos al conocimiento real de las necesidades y expectativas de los usuarios y mejorar en forma permanente la gestión en los servicios de salud con un verdadero enfoque hacia el cliente.

La calidad no exige un costo mayor y no es difícil realizar un buen servicio; la calidad significa buena utilización de recursos (equipos, materiales, información, y recursos humanos sobre todo), costos bajos, productividad elevada, minimizar o evitar riesgos, fidelidad y satisfacción del usuario. Enfermería debe entender su trabajo como una profesión, dedicada al más fundamental de los derechos humanos, como es el derecho a la salud y al bienestar, considerando como un valor fundamental la dignidad humana, donde el principio primordial es el respeto absoluto e incondicionado a sí mismo y a todo ser humano. (31)

#### Claridad en la Información

La claridad en la información es un derecho a recibir información precisa y fácil de comprender acerca de su salud, tratamientos, plan de salud, proveedores de atención e instalaciones de atención médica. Aún si la persona habla otro idioma, tiene una discapacidad física o mental o simplemente hay algo que no comprende, tiene el derecho de recibir ayuda para que pueda tomar decisiones de forma libre y voluntaria

acerca de su atención de salud y de su participación en ella, debidamente informado, pues la persona y su familia necesitan conocer todas las opciones de tratamiento y decidir sobre sus cuidados, incluso los familiares u otras personas que elija pueden representarlo si la persona no puede tomar sus propias decisiones.

Por otro lado, la claridad de la información se relaciona con la confidencialidad de la información de salud o a hablar en privado con los proveedores de atención y que se proteja la información de su atención de salud, pudiendo incluso revisar y copiar su propia historia clínica y a solicitar que se corrija si la información no es precisa, completa o si tiene información que no se relaciona con sus cuidados médicos. Asimismo, puede presentar su queja contra los establecimientos de salud y el personal de atención de la salud, que incluye quejas acerca de tiempos de espera, horas de disponibilidad, instalaciones de atención de la salud y acerca de la conducta del personal de atención médica. (32)

#### Cuidado Estandarizado de Enfermería

El profesional de Enfermería, tiene una formación científica, tecnológica y deontológica, con un enfoque de integralidad, en un marco referencial críticoreflexivo para la definición de un conjunto de competencias esenciales en el cuidado, normalizada y tiene la responsabilidad de aplicar las competencias adquiridas a su práctica profesional. Es decir, que cuando enfermería brinda su cuidado a personas y familias con problemas de salud, debe tener sus acciones dirigidas a las demandas biológicas, sociales, espirituales y psíquicas del ser humano.

La calidad del cuidado de Enfermería depende, entre otros factores, de una cultura caracterizada por compartir el conocimiento y el aprendizaje, que posibilite el desarrollo de competencias para la prestación del cuidado, su monitorización y evaluación sistemática institucional (en base a las necesidades de la población) de los indicadores pactados, mediante planes de intervención y la aplicación de las dimensiones técnicas, culturales, económicas y comunicacionales, los cuales son

aspectos fundamentales para obtener mayor calidad en los cuidados de Enfermería y en consecuencia un impacto positivo en la salud de la población. (33)

Es primordial comprender con precisión los indicadores y sus variantes que serán evaluados y los posibles procesos de intervención para la toma de decisiones en el plan de mejora, para identificar y priorizar los problemas de salud y las intervenciones necesarias para el logro de las metas establecidas. Por ello, es imprescindible que el profesional de enfermería tenga las competencias necesarias para brindar los cuidados de enfermería en los servicios de salud, aplicando las normas técnicas en la atención de salud individual y colectiva de forma integral en las acciones de salud, orientados a la promoción de salud, prevención de enfermedades, tratamiento, recuperación y rehabilitación, dentro de una visión integral. (33)

## **2.2 Problema**

¿Cuál es el nivel de calidad de atención de enfermería a usuarios del Programa Salud del Escolar en la I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría- Jaén, abril - setiembre 2019?

## **2.3 Hipótesis**

Implícita

## **2.4 Objetivos**

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar el nivel de calidad de atención de enfermería a usuarios del programa de salud del escolar en la I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría – Jaén, abril – setiembre 2019.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Determinar el nivel de calidad de atención de enfermería en su dimensión puntualidad en la atención a usuarios del programa de salud del escolar en la I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría – Jaén

Determinar el nivel de calidad de atención de enfermería en su dimensión trato humano a usuarios del programa de salud del escolar en la I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría – Jaén

Determinar el nivel de calidad de atención de enfermería en su dimensión claridad en la información a usuarios del programa de salud del escolar en la I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría – Jaén

Determinar el nivel de calidad de atención de enfermería en su dimensión de cuidados estandarizados de enfermería a usuarios del programa de salud del escolar en la I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría – Jaén

## **2.5 Justificación e Importancia**

La Educación de la salud son los pilares fundamentales del desarrollo humano de una sociedad sana, culta, justa y solidaria, para lo cual interviene políticas gubernamentales y no gubernamentales, para que sus componentes miren esas perceptivas. El MINSA, ha reconocido prevalencia de enfermedades como obesidad, desnutrición, anemia entre otros en niños y adolescentes; como consecuencia de una inadecuada desnutrición o mal desnutrición promovida por la industria alimentaria chatarrera, (caramelo, chizitos, cereales, chocolates, bombones, etc.). Esto fue motivo para que el Programa de Salud del Escolar sea primordial y multidisciplinario.

Dentro del equipo está el profesional de enfermería, quien brinda atención a escolares, docentes y padres de familia, para que todos juntos promuevan un estilo de vida saludable en los escolares. Una de la Instituciones Educativas, importante en la ciudad de Jaén es la I.E. San Luis Gonzaga- Fe y Alegría, que se ha caracterizado por un adecuado manejo de su implementación pedagógicas y tecnológica; sin embargo, se ha descuidado la supervisión de los kioscos y de los alimentos que llevan los alumnos durante el recreo.

La calidad de la atención de Enfermería aplicada a los servicios de salud, y sobre todo, a los del Programa de Salud del Escolar se requiere: Conocimiento, Identificación, Paciencia, Responsabilidad y Compromiso con todos los actores sociales de la Institución Educativa, conllevarlos a estilos de vida saludable. No obstante la sacrificada labor de enfermería se ve colmada por las actitudes de los niños y adolescentes, renuentes a los consejos de enfermería, debilitando las demás tareas preventivas, a pesar de las exigencias.

Por ello, este trabajo permitió evaluar la labor del profesional de enfermería en cuanto a su calidad de atención a los usuarios escolares y conocer los estilos de vida que ha logrado desarrollar e intervenir con planes de mejora en la salud del escolar.

## 2.6

## Definición y Operacionalización de Variables

| Variable                                                                                                         | Definición Operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dimensión                                             | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Índices                                       | Escala  | Instrumento                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------|
| <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Calidad de Atención de Enfermería a usuarios del Programa Salud del Escolar</p> | <p>Definido como el conjunto de conocimientos científicos, tecnológicos, técnicas y procedimientos estandarizados, que de forma integral utiliza el profesional de enfermería al brindar cuidados en la atención de consultorios externos al usuario en estudio, evidenciado en la aplicación de la Ficha de observación de la calidad del cuidado de Enfermería.</p> | <p>Puntualidad en la Atención</p> <p>Trato Humano</p> | <p>Referido a cumplir las responsabilidades y obligaciones propias del desempeño profesional, en el horario establecido y tiempos determinados, mediante citas u otros medios.</p> <p>Referido a las acciones relacionadas con el reconocimiento como ser humano, respeto a la dignidad, muestras de</p> | <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Deficiente</p> | Nominal | <p>Cuestionario sobre Calidad del Cuidado de Enfermería</p> |

|  |  |                                   |                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  |                                   | <p>amabilidad, empatía, interés por sus necesidades, paciencia y tolerancia, que muestra el profesional de enfermería al interactuar durante la consulta con el usuario externo.</p> |  |  |  |
|  |  | <p>Claridad en la Información</p> | <p>Referido a las formas y medios utilizados por el profesional de enfermería al momento de comunicarse para orientar sobre prescripciones específicas o al brindar educación</p>    |  |  |  |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>sanitaria sobre temas de su competencia de atención.</p> <p>Referido a las acciones relacionadas con la aplicación de técnicas y procedimientos (administración de vacunas o medicamentos, control de funciones vitales, control de peso y talla, aplicación de test) propios del desempeño profesional de enfermería, utilizadas de forma</p> |  |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|  |  |  |                                                                        |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  |  | correcta,<br>considerando los<br>principios éticos y<br>los correctos. |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

### III. MATERIAL Y METODOS

#### 3.1 Tipos de Investigación

Cuantitativa porque se recogieron y analizaron datos estadísticos con valores numéricos sobre la variable.

#### 3.2 Diseño de Contrastación

Descriptivo, porque permitió caracterizar la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería percibido para los estudiantes.

Prospectivo, porque se recogió la información tal y conforme suceden los hechos o fenómenos.

Transversal, porque estudió a la variable en un momento determinado, haciendo un corte en el tiempo.

#### 3.3 Población y Muestra

**Población:** Estuvo constituida por los escolares de las I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría de la ciudad de Jaén, durante el periodo comprendido del 1ero de abril al 30 de setiembre del 2019. La población es de 88 (5to y 6to grado de primaria).

**Muestra:** La muestra fue de 72 estudiantes de la I.E.

El tamaño de la muestra se obtuvo a través de la siguiente formula:

Dónde:

Z: Nivel de Confianza  $(1.96)^2$

p: 0.5

q: 0.5

E: Error puntual  $(0.05)^2$

n: Tamaño de la muestra

N: Población total=88

$$n = \frac{a^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + a^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 88 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (88 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 71.75 \cong 72$$

### **Criterios de inclusión**

- Estudiantes del 5° y 6° grado de primaria que se encuentre en nómina.
- Estudiantes que hayan tenido una atención mínimo con la enfermera.
- Estudiantes que deseen participar en la investigación.

### **Criterios de exclusión**

- Estudiantes que no se encuentre en el 5° y 6° grado de primaria.
- Estudiantes que no hayan tenido atención con la enfermera.
- Estudiantes que no deseen participar en la investigación.

## **3.4 Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos**

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento la Ficha de Registro sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería: adaptado del instrumento elaborado por Rondón AM y Salazar DR. (Venezuela, 2010), para evaluar la calidad de la atención del profesional de enfermería a través del usuario externo. Tiene dos partes. La primera sobre datos generales y la segunda sobre la calidad del cuidado de enfermería, conformada por cuatro dimensiones: Puntualidad en la atención con seis ítems, Trato humano, Claridad de la información y Cuidados estandarizados de enfermería, tienen dos alternativas de respuesta: Si = 1 punto, No = 0, haciendo un total de 10 puntos. Duración: 10 minutos. Anexo 2.

### **CALIFICACION:**

Puntaje de la calidad de la satisfacción

- Deficiente: cuando obtiene de 1 a 9 puntos
- Regular: cuando obtiene de 10 a 18 puntos
- Buena: cuando obtiene de 19 a 26 puntos

## I. PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN

- Deficiente: cuando obtiene de 1 a 2 puntos
- Regular: cuando obtiene 3 puntos
- Buena: cuando obtiene de 4 a 5 puntos en la dimensión correspondiente

## II. TRATO HUMANO

- Deficiente: cuando obtiene de 1 a 3 puntos en la dimensión correspondiente
- Regular: cuando obtiene de 4 a 7 puntos en la dimensión correspondiente
- Buena: cuando obtiene de 8 a 10 puntos en la dimensión correspondiente

## III. CLARIDAD EN LA INFORMACION

- Deficiente: cuando obtiene de 1 a 2 puntos en la dimensión correspondiente
- Regular: cuando obtiene de 3 a 5 puntos en la dimensión correspondiente
- Buena: cuando obtiene de 6 a 7 puntos en la dimensión correspondiente

## IV. CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERIA

- Deficiente: cuando obtiene de 1 a 2 puntos en la dimensión correspondiente
- Regular: cuando obtiene de 3 puntos en la dimensión correspondiente
- Buena: cuando obtiene de 4 puntos en la dimensión correspondiente

### 3.5 Análisis Estadísticos

La información final fue procesada en el software SPSS versión 23. Se realizó con distribución de frecuencias y tablas de contingencia mostradas en tablas y figuras.

### 3.6 Ética de la investigación

Toda la información fue procesada y analizada de acuerdo a la naturaleza de la variable, media y desvíos estándar para variables mesurables y frecuencias absolutas y relativas para variables categóricas. SPSS versión 23.0

## Principios Éticos

Como en toda investigación, se tuvo en cuenta la búsqueda de la verdad con su marco y código de ética; teniendo en consideración principios éticos de Report Belmont: Autonomía, Beneficencia – No Maleficencia y Justicia.

### I. RESULTADOS:

Tabla 01: Nivel de calidad de atención de enfermería en su dimensión puntualidad en la atención a usuarios del programa de salud del escolar en la I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría – Jaén

| Puntualidad en la atención | Calificación | Frecuencia | %   |
|----------------------------|--------------|------------|-----|
| Buena                      | 4 - 5 ptos   | 34         | 47  |
| Regular                    | 3 ptos       | 8          | 11  |
| Deficiente                 | 1 - 2 ptos   | 30         | 42  |
| Total                      |              | 72         | 100 |

Fuente: Instrumento elaborado por Rondón AM y Salazar DR.

**Interpretación:** La tabla 01 y gráfico 01, se observaron de los 72 encuestados, el 47% de los usuarios del programa escolar manifiestan que hay un nivel de calidad buena, 42% opina que hay un nivel deficiente y solo el 11% opina que existe un nivel regular de respecto a la puntualidad en la atención.

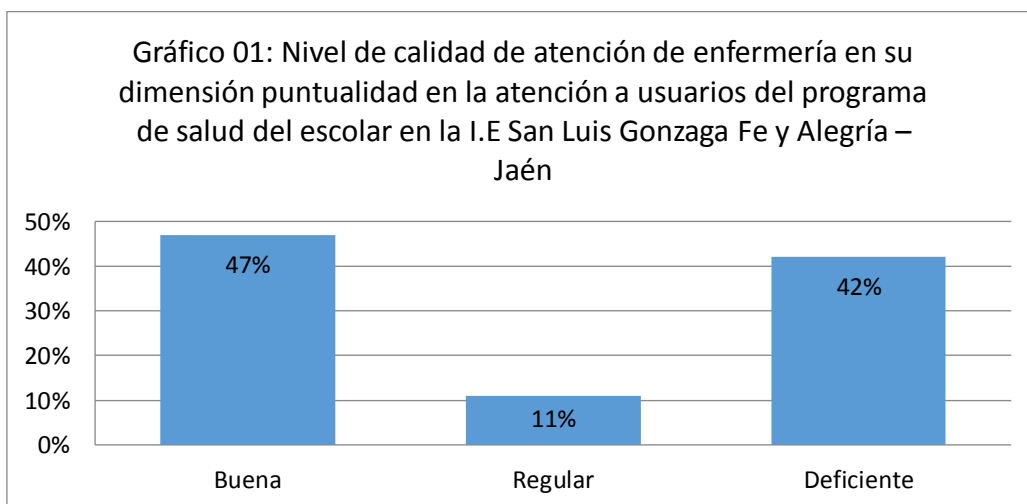


Tabla 02: Nivel de calidad de atención de enfermería en su dimensión trato humano a usuarios del programa de salud del escolar en la I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría – Jaén.

| Trato Humano      | Calificación | Frecuencia | %   |
|-------------------|--------------|------------|-----|
| <b>Buena</b>      | 8 - 10 ptos  | 26         | 36  |
| <b>Regular</b>    | 4- 7 ptos    | 28         | 39  |
| <b>Deficiente</b> | 1 - 3 ptos   | 18         | 25  |
| <b>Total</b>      |              | 72         | 100 |

Fuente: Instrumento elaborado por Rondón AM y Salazar DR.

**Interpretación:** La tabla 02 y gráfico 02, se observaron de los 72 encuestados, el 39% de los usuarios del programa escolar manifiestan que hay un nivel de calidad regular, 36% opina que hay un nivel bueno y solo el 25% opina que existe un nivel deficiente respecto al trato humano.

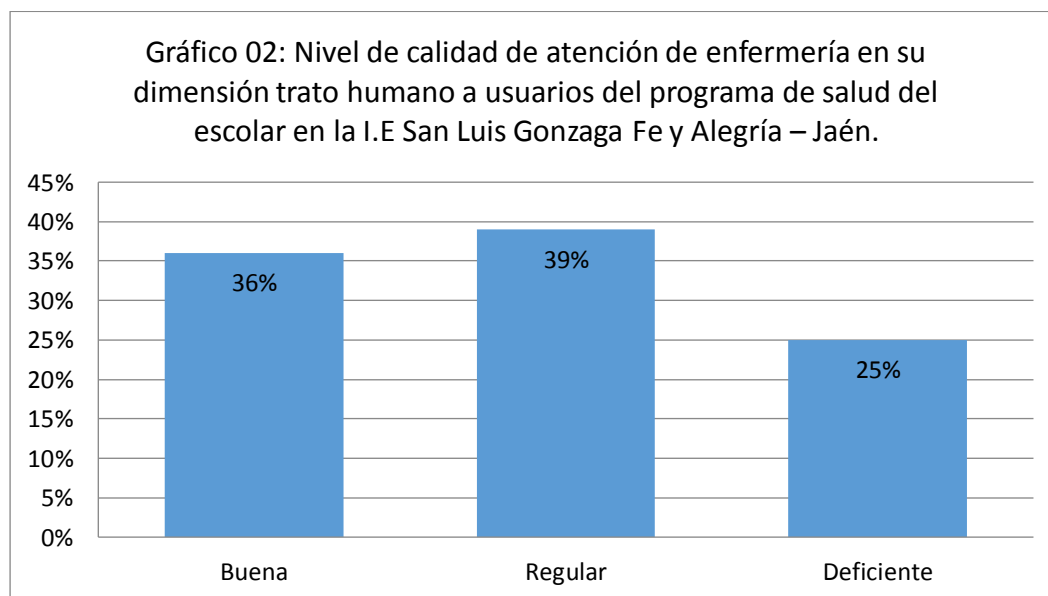


Tabla 03: Nivel de calidad de atención de enfermería en su dimensión claridad en la información a usuarios del programa de salud del escolar en la I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría – Jaén

| Claridad de la información | Calificación | Frecuencia | %   |
|----------------------------|--------------|------------|-----|
| <b>Buena</b>               | 6 - 7 ptos   | 37         | 51  |
| <b>Regular</b>             | 3 - 5 ptos   | 31         | 43  |
| <b>Deficiente</b>          | 1 - 2 ptos   | 4          | 6   |
| <b>Total</b>               |              | 72         | 100 |

Fuente: Instrumento elaborado por Rondón AM y Salazar DR.

**Interpretación:** La tabla 03 y gráfico 03, se observaron de los 72 encuestados, el 51% de los usuarios del programa escolar manifiestan que hay un nivel de calidad buena, 43% opina que hay un nivel regular y solo el 6% opina que existe un nivel deficiente respecto a la claridad de la información.

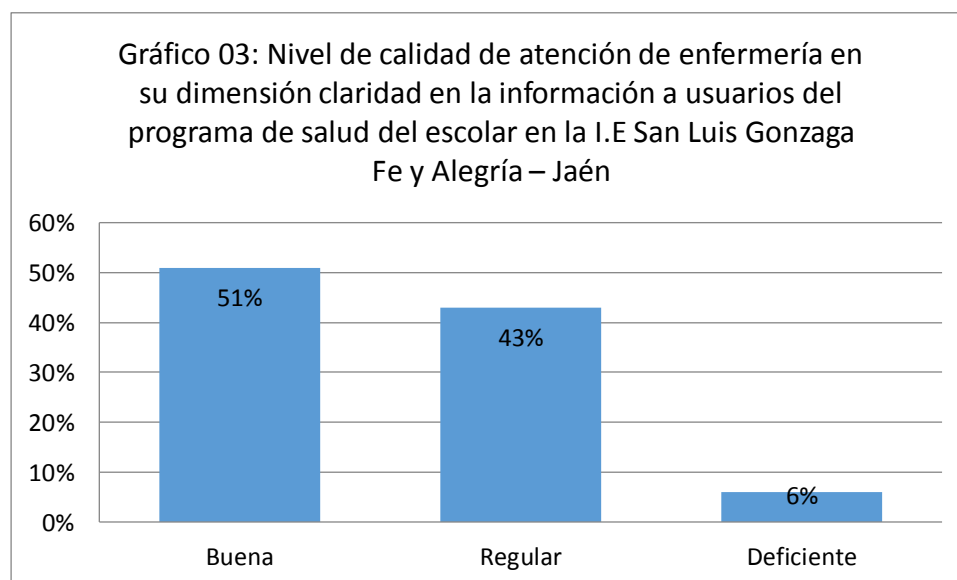


Tabla 04: Nivel de calidad de atención de enfermería en su dimensión de cuidados estandarizados de enfermería a usuarios del programa de salud del escolar en la I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría – Jaén

| <b>Cuidados<br/>estandarizados<br/>de<br/>enfermería</b> | <b>Calificación</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b> |
|----------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| <b>Buena</b>                                             | 4 ptos              | 25                | 35       |
| <b>Regular</b>                                           | 3 ptos              | 41                | 57       |
| <b>Deficiente</b>                                        | 1 - 2 ptos          | 6                 | 8        |
| <b>Total</b>                                             |                     | 72                | 100      |

Fuente: Instrumento elaborado por Rondón AM y Salazar DR.

**Interpretación:** La tabla 04 y gráfico 04, se observaron de los 72 encuestados, el 57% de los usuarios del programa escolar manifiestan que hay un nivel de calidad regular, 35% opina que hay un nivel bueno y solo el 8% opina que existe un nivel deficiente respecto a los cuidados estandarizados de enfermería.

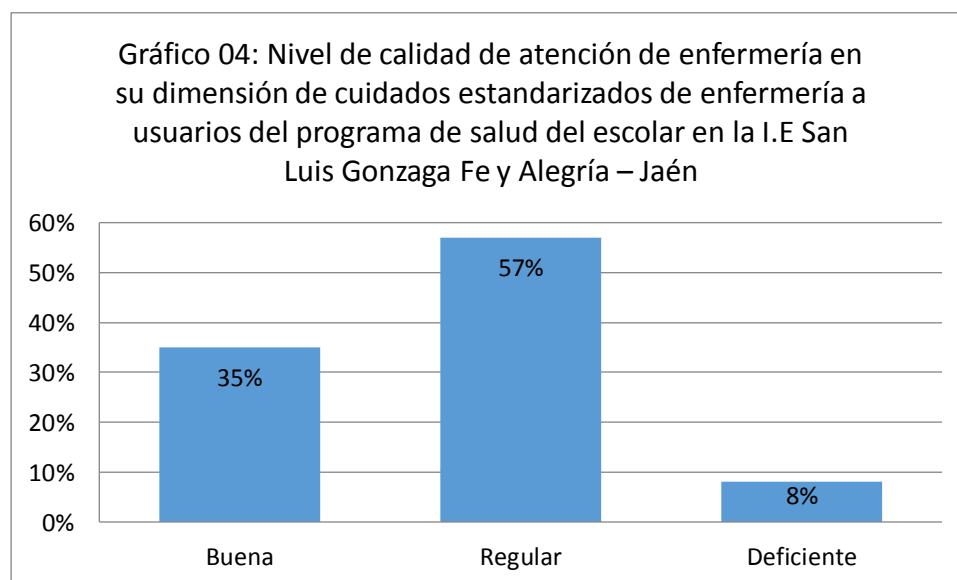
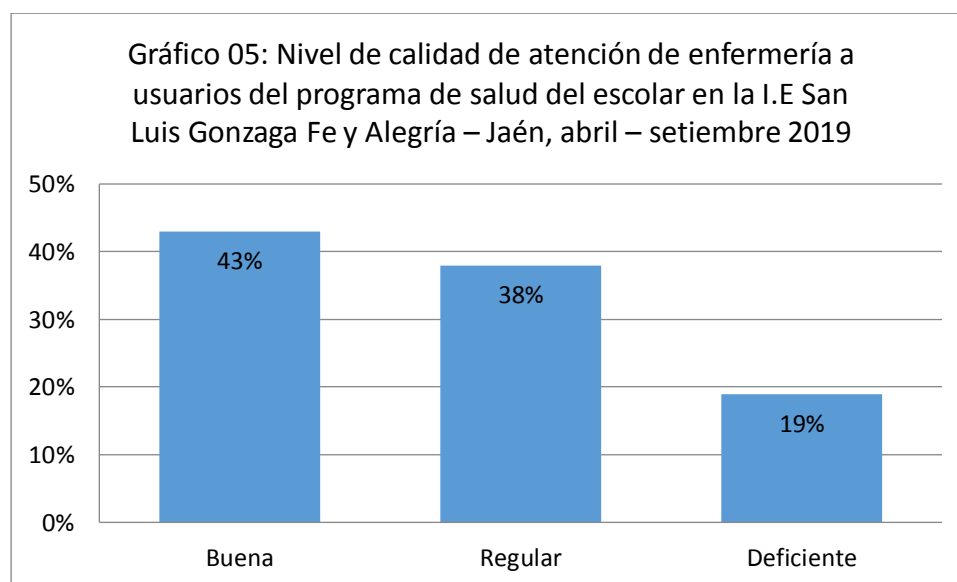


Tabla 05: Nivel de calidad de atención de enfermería a usuarios del programa de salud del escolar en la IIEE San Luis Gonzaga Fe y Alegría – Jaén, abril – setiembre 2019.

| Calidad de atención de enfermería | Calificación | Frecuencia | %   |
|-----------------------------------|--------------|------------|-----|
| <b>Buena</b>                      | 19 - 26 ptos | 31         | 43  |
| <b>Regular</b>                    | 10 - 18 ptos | 27         | 38  |
| <b>Deficiente</b>                 | 1 - 9 ptos   | 14         | 19  |
| <b>Total</b>                      |              | 72         | 100 |

Fuente: Instrumento elaborado por Rondón AM y Salazar DR.

**Interpretación:** La tabla 05 y gráfico 05, se observaron de los 72 encuestados, el 43% de los usuarios del programa escolar manifiestan que hay un nivel de calidad buena, 38% opina que hay un nivel regular y solo el 19% opina que existe un nivel deficiente.



#### IV. DISCUSIÓN

En la presente tesis se investigó analizar el nivel de calidad de atención de enfermería a usuarios del programa de salud del escolar en la I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría – Jaén, abril – setiembre 2019. En el Perú, contamos con un sistema de salud que se enfocan en lograr la satisfacción de las personas respecto al servicio brindado, por ello, la calidad de servicios ha permitido mejorar en el transcurso del tiempo. La importancia recae en enfermería, por ser los profesionales que mayor interrelación tiene con las personas.

La tabla 05, el 43% de los usuarios del programa escolar manifiestan que hay un nivel de calidad buena, 38% opina que hay un nivel regular y solo el 19% opina que existe un nivel deficiente. Estos resultados obtenidos son importantes por ser la enfermera prestadora de atención y cuidados de salud a la comunidad escolar, contribuyendo al desarrollo pleno y máximo bienestar físico, mental y social del escolar. Concuerda lo anterior mencionado, Poyatos en su estudio, al concluir que, la enfermería escolar es de gran beneficio para el sistema educativo ya que consigue incorporar de forma eficaz la educación para la salud en las escuelas y mejorar los sistemas de prevención y actuación frente a problemas de salud, reduciendo con ello costes sanitarios a largo plazo.

Para obtener resultados más detallados sobre la calidad de atención de enfermería, se evaluó a través de dimensiones, como: puntualidad en la atención, trato humano, claridad de la información y los cuidados estandarizados de enfermería.

En la tabla 01, respecto a la puntualidad en la atención, se obtuvo como resultado que el 47% manifiestan que hay un nivel de calidad buena, 42% opina que hay un nivel deficiente y solo el 11% opina que existe un nivel regula. Ante ello, Aguilar P, Aros G, Cid A. en su estudio sobre perfil y grado de satisfacción de los usuarios, encontraron que la puntualidad en la atención fue buena en 44,1%, regular en 48,5% y mala en 7,4%. Asimismo, Castro C, Moreno C., hallaron como resultado que 84,9% calificaron como buena a la puntualidad en la atención por parte del profesional de enfermería y 15,1% como deficiente

Los resultados muestran que los escolares califican a la puntualidad de la atención como buena pero con una proporción semejante otro grupo lo califica como regular; esto hace reflexionar que el personal de enfermería debe tomar en cuenta aspectos relacionados a la puntualidad en la atención por ser una característica muy valorada por los escolares. En su mayoría, los escolares manifiestan que la espera es larga y que han recibido muchas veces atenciones de 15 minutos y en otras se han alargado hasta 45 minutos, cuando el tiempo de atención es corto perciben que la enfermera esta apurada. Recomiendan priorizar y modificar el horario, a través, de una organización en las citas, lo que permitiría en ellos no perder muchas horas de clases.

La tabla 02, se observaron respecto al trato humano, el 39% manifiestan que un nivel regular, 36% opina un nivel bueno y solo el 25% opina un nivel deficiente. Estos resultados tienen cierta similitud con lo encontrado por Tejada K., en su investigación sobre factores sociodemográficos y la calidad de atención del cuidado de enfermería, quien encontró que en la dimensión humana, 0,0% tuvo nivel alto, 28% nivel medio y 72 % nivel bajo; y son coincidentes con lo encontrado por Rondón A, Salazar D., en su estudio sobre calidad de atención del profesional de Enfermería en usuarias externas, donde 53,33% obtuvo calidad regular en la dimensión trato humano.

Estos resultados no concuerdan con Valverde C, Rondón C., pues obtuvieron que 61,6% refirieran haber recibido un trato humano alto, 37% medio y 1,4% bajo. Asimismo, Aguilar P, Aros G, Cid A., en su estudio sobre perfil y grado de satisfacción de los usuarios, obtuvieron en el trato humano, 89% obtuvieron evaluación buena, 8,8% regular y 2,2% mala.

Estas cifras muestran que, el trato humano es calificado como regular siendo la percepción del escolar a base de la atención que recibe del profesional de enfermería, lo cual lleva a reflexionar la necesidad de proporcionar un buen trato con calidad humana, respeto, estén presto a escucharlos, protegerlos.

La tabla 03, respecto a la claridad de la información, el 51% de los usuarios del programa escolar manifiestan que hay un nivel de calidad buena, 43% opina que hay un nivel regular

y solo el 6% opina que existe un nivel deficiente. Estos resultados muestran similitud con Castro C, Moreno C. 71,2% refirieron haber logrado claridad en la información de nivel alto, 28,8% medio y 0,0% bajo. Aguilar P, Aros G, Cid A., en su estudio halló 86% evaluación buena, 12,5% regular y 15% mala.

Los resultados evidencian que los escolares califican a la claridad de la información recibida como alta o buena, el escolar debe entender el lenguaje utilizado, para ello, el profesional de enfermería debe utilizar términos sencillos y adaptarse a las diferentes características de los escolares y así lograr una comunicación efectiva con seguridad y confianza. A esto, se suma que el profesional de enfermería debe estar capacitado y actualizado constantemente para brindar una excelente y adecuada información de temas preocupantes que puedan tener los escolares.

La tabla 04, respecto a los cuidados estandarizados de enfermería, el 57% manifiestan que hay un nivel de calidad regular, 35% opina que hay un nivel bueno y solo el 8% opina que existe un nivel deficiente. Resultados concuerdan con Castro C, Moreno C. 19,2% refirieron haber recibido un cuidado estandarizado de enfermería alto, 74,4% medio y 6,6% bajo. Ello, implica una reflexión como profesionales y asumir con esmero la delicada responsabilidad de cuidar al ser humano así como del cuidado de sí mismo (autocuidado).

## **V. CONCLUSIONES**

Referente al nivel de calidad que reciben los usuarios del programa escolar se obtuvo que el 43% tiene calidad de atención buena, 38% opina que hay un nivel regular y solo el 19% opina que existe un nivel deficiente.

Respecto a la puntualidad en la atención, se obtuvo que el 47% manifiestan que hay un nivel de calidad buena, 42% opina que hay un nivel deficiente y solo el 11% opina que existe un nivel regula.

Respecto al trato humano, el 39% manifiestan que un nivel regular, 36% opina un nivel bueno y solo el 25% opina un nivel deficiente.

Respecto a la claridad de la información, el 51% nivel de calidad buena, 43% opina que hay un nivel regular y solo el 6% opina que existe un nivel deficiente.

Respecto a los cuidados estandarizados de enfermería, el 57% manifiestan que hay un nivel de calidad regular, 35% opina que hay un nivel bueno y solo el 8% opina que existe un nivel deficiente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En la institución educativa se debe promover una directiva de evaluación de calidad de servicio de enfermería hacia los escolares con el propósito del mejorar los servicios de atención en salud.

En el trato humano, las autoridades podrían establecer estándares de cumplimiento para su personal, previa capacitación en temas relacionados con el ser humano y sus dimensiones, relaciones interpersonales, en habilidades sociales.

La institución debe fortalecer las políticas del liderazgo con programas de promoción reconocimientos y capacitaciones y bienestar socio-laboral, y así lograr brindar una información clara y brindar cuidados adecuados de enfermería.

## **VII. ASENTAMIENTO BIBLIOGRÁFICO**

1. Abancay R de S. Plan de Salud Escolar. Red de Salud Abancay. 2017 [citado 24 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://reddesaludabancay.gob.pe/plan-de-salud-escolar-2016/>
2. Plan Estratégico de Salud Escolar - educaLAB. [citado 24 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://educalab.es/cniie/planes-programas/plan-estrategico-salud-escolar>
3. Gonzales, H. Calidad de la Atención. [citado 24 de mayo de 2019]. Disponible en: <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>
4. Latrach-Ammar C, Febré N, Demandes I, Araneda J, González I. Importancia de las competencias en la formación de enfermería. Aquichan 20 de diciembre de 2011 [citado 24 de mayo de 2019];11(3). Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/2020>
5. Tedeschi Cano MA, Carvalho Ferriani M das G, da Silva MAI, Noccioli MM. Programa de asistencia primaria de salud escolar: Relato histórico. Rev Cuba Enferm. agosto de 1995;11(2):11-2.
6. Romera S. Salud y educación, gracias al plan de enfermería escolar. Educación 3.0. 2018 [citado 24 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://www.educaopi30.es/2018/11/20/salud-y-educacion-gracias-al-plan-de-enfermeria-escolar/>
7. Sol A. Contribución de Enfermería a la excelencia en los servicios de Salud. Rev Cuba Enferm [Internet]. 14 de marzo de 2015 [citado 24 de mayo de 2019];30(1). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/440>

8. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. Intervenciones eficaces en materia de régimen alimentario y actividad física: Informe resumido. Organización Panamericana de la Salud. Washington, D.C; 2012 [citado 15 de junio de 2015]. Recuperado a partir de: [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=18282&Itemid=](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=18282&Itemid=)
9. Estefanía Estébanez Poyatos. (España – 2018). La enfermería en el ámbito escolar.
10. Daniel Guillén Martínez (España – 2017). Enfermería en la Comunidad Escolar: Una Aproximación Evaluativa en Educación para la Salud en la Infancia
11. Zapata, R. (2015). Necesidad de enfermera escolar y educación para la salud en el ámbito escolar: Recuperado de: <http://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/1580>
12. Luna Victoria Mori FM, Bustamante Edquén S, Leitón Espinoza ZE, Santillán Salazar R. Competencias de la enfermera en instituciones educativas: una mirada desde los gestores educativos. Rev. Gaúcha Enferm. 2018;39:e2017-0152. doi: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2018.2017-0152>.
13. Serrano FG. Papel de la Enfermería en la Educación para la Salud. Complejo QPS. Rev Esp Sanid Penit. 23 de junio de 2012 [citado 24 de mayo de 2019];6(3). Disponible en: <http://www.sanipe.es/OJS/index.php/RESP/article/view/268>
14. Marea B La enfermería y la atención primaria. [citado 14 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://www.mareablanca.cat/la-enfermeria-y-la-atencion-primaria/>
15. Gloria Patricia Gallego de Pardo. Una estrategia de enfermería escolar en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

16. Ministerio de Educación. Salud Escolar. [https://www.minsa.gob.pe/Especial/2015/salud\\_escolar/index.asp?pag=4](https://www.minsa.gob.pe/Especial/2015/salud_escolar/index.asp?pag=4)
17. Organización Mundial de la Salud. Pacientes para la seguridad del paciente. [Acceso 30 mar 2013]. Ginebra. 2013. Disponible en: [http://www.who.int/patientsafety/patients\\_for\\_patient/en/](http://www.who.int/patientsafety/patients_for_patient/en/)
18. Regis L, Porto I. Necesidades humanas básicas de los profesionales de enfermería: situaciones de (in)satisfacción en el trabajo. Rev Esc Enferm USP. 2011;45(2):334-41. Brasil. 2011. Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v2\\_2n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v2_2n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)
19. Bautista L. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Aquichan (Internet). (citado 2012 abr 29);8(1). Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewArticle/125>
20. Villegas M, Díaz R. La calidad asistencial: concepto y medida. Dirección y Organización (Internet). 2010 jul 13 (citado 2012 mar 26); 0(29). Disponible en: <http://w.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/142>
21. Ministerio de Salud. Estándares de calidad Para el primer nivel de Atención en salud. Dirección de garantía de la calidad y acreditación. Lima, Perú. 2002.
22. DeConceptos.com. Concepto de puntualidad. 2016. Disponible en: <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/puntualidad>
23. Portal Universia. Puntualidad en la atención. 2016. Disponible en: <http://desarrollo-profesional.universia.es/recursos-y-consejos/guias-y-consejos/puntualidad/puntualidad-factor-basico-trabajo-PRINTABLE.html>

24. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y niño menor de cinco años. R. M. - N° 990-2010/MINSA. Dirección General de Salud de las Personas. Lima, Perú. 2011.
25. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud que establece el esquema nacional de vacunación. NTS N° 080 - MINSA/DGSP V.03. Dirección General de Salud de las Personas. Lima, Perú. 2011.
26. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la atención integral de las personas afectadas por tuberculosis. NTS N° 104-MINSA /DGSP V.01. Dirección General de Salud de las Personas. Lima, Perú. 2013.
27. Ministerio de Salud. Desarrollo de normas y guías técnicas en enfermedades transmisibles (metaxénicas y zoonosis). N° 189-2010-OGPP-OPGI/MINSA. Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. Lima, Perú. 2011.
28. Pezua O. La puntualidad en los servicios. Gestión. El diario de economía y negocios. 28/02/2013. Perú. Disponible en: <http://blogs.gestion.pe/gestiondeservicios/2013/08/la-puntualidad-en-losservicio.html> [Revisado: 07/03/2016]
29. Monroy S. Concepto sobre el trato humano hacia el paciente. Mayo, 2011. Universidad Sergio Arboleda. Disponible en: <http://hospitalvivir.blogspot.pe/p/concepto-sobre-el-trato-humano-hacia-el.html>
30. Jiménez J. La importancia del trato humano. Humanismo Médico Vs Burocracia. Fecha 18 de mayo de 2012. España. 2012. Disponible en: <http://humanismomedico.blogspot.pe/2012/05/la-importancia-del-tratohumano.html>

31. De la Fuente J. El trato humano en las empresas. Catholic.net. México. 2016. Disponible en: <http://es.catholic.net/op/articulos/43835/cat/415/el-trato-humanoen-las-empresas.html> [Revisado: 07/03/2016]
32. Vorvick L. Derechos de los usuarios de servicios de salud; Derechos de los usuarios de atención en salud. Universidad de Washington. EE. UU. 2015
33. Carvalho I. Evaluación y monitorización de los cuidados enfermeros en la Atención Primaria. de la Salud Enfermería 21. Metas de Enfermería. N° 2, marzo 2016. Universidad de Sao Paulo. Escuela de Enfermería de Riberão Preto. Disponible en: <http://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80871/>

## VII.- ANEXOS



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



### **CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A USUARIOS DEL PROGRAMA SALUD DEL ESCOLAR**

#### **INTRODUCCION.**

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información: “Calidad de Atención de Enfermería a Usuarios del Programa Salud Del Escolar en la I.E San Luis Gonzaga- Fe y Alegría- Jaén, abril - setiembre 2019”, para lo cual solicito su colaboración a través de respuestas sinceras, expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación.

El instrumento consta de dos partes, la primera para el registro de datos generales del usuario, la segunda parte sobre la calidad del cuidado de enfermería evidenciado en cuatro dimensiones: puntualidad de la atención, trato humano, claridad en la información y cuidados estandarizados de enfermería. Marque con una X en cada ítem según la observación realizada de forma neutral, según corresponda: SI = 1, NO = 0. Duración: 15 minutos.

**DATOS GENERALES.**

Fecha:     /     /

Código: \_\_\_\_\_

1.-Edad:        Masculino (     )    Femenino (     )

| N° | DIMENSIONES                                                                                                      | VALORA |    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|
| I  | PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN (criterios normados)                                                                  | SI     | NO |
| 1  | El estudiante tenía cita concertada con anterioridad                                                             |        |    |
| 2  | El tiempo de espera del estudiante para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos.                                    |        |    |
| 3  | El tiempo que duró su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio de enfermería fue de 45 minutos. |        |    |
| 4  | El estudiante tenía cita hoy y fue atendido/a sin interferencias.                                                |        |    |
| 5  | La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.                                                |        |    |
|    | <b>TOTAL</b>                                                                                                     |        |    |
| II | TRATO HUMANO                                                                                                     | SI     | NO |
| 1  | Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada estudiante antes de iniciar su atención.            |        |    |
| 2  | Se dirige o trata al estudiante por su nombre o apellidos, sin usar apodos                                       |        |    |
| 3  | Trata al estudiante con el respeto adecuado                                                                      |        |    |
| 4  | Protege la intimidad y/o pudor del estudiante, cubriéndolo al atenderlo                                          |        |    |
| 5  | Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al estudiante.                               |        |    |
| 6  | Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del estudiante.                                     |        |    |
| 7  | Brinda apoyo emocional y ayuda al estudiante cuando lo necesita                                                  |        |    |
| 8  | Aplica el consentimiento informado o da a conocer al estudiante antes de realizar un procedimiento               |        |    |
| 9  | Protege la privacidad de la información que brinda el estudiante                                                 |        |    |
| 10 | Respeto los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del estudiante                                    |        |    |
|    | <b>TOTAL</b>                                                                                                     |        |    |

| <b>III</b> | <b>CLARIDAD EN LA INFORMACION</b>                                                                                                 | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| 1          | Escucha pacientemente al estudiante lo que tiene que decir                                                                        |           |           |
| 2          | Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al estudiante                                                                    |           |           |
| 3          | Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro                                   |           |           |
| 4          | Resuelve las dudas e inquietudes del estudiante de forma oportuna                                                                 |           |           |
| 5          | Brinda consejería precisa y completa a cada estudiante que atiende                                                                |           |           |
| 6          | Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente                                                                     |           |           |
| 7          | Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta                                                             |           |           |
|            | <b>TOTAL</b>                                                                                                                      |           |           |
| <b>IV</b>  | <b>CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERIA</b>                                                                                      |           |           |
| 1          | Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención.                       |           |           |
| 2          | Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos. |           |           |
| 3          | Utiliza la historia clínica del estudiante y otros formatos de registro al brindar atención                                       |           |           |
| 4          | Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados                                                                  |           |           |
|            | <b>TOTAL</b>                                                                                                                      |           |           |



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por la presente:

Yo,.....identificada(o) con DNI  
Nº.....manifiesto haber sido informada(o) sobre los objetivos de la investigación:  
“Calidad de Atención de Enfermería a Usuarios del Programa Salud Del Escolar en la IIEE  
San Luis Gonzaga- Fe y Alegría- Jaén, abril - setiembre 2019”, siendo el objetivo: Analizar  
el nivel de calidad de atención de enfermería a usuarios del programa de salud del escolar en  
la I.E San Luis Gonzaga Fe y Alegría – Jaén, setiembre – mayo 2019.

Igualmente, se me hizo de conocimiento el anonimato y la confidencialidad de mis datos  
personales y el uso exclusivo en el presente trabajo, por lo cual me comprometo a participar  
y brindar información precisa y veraz. Comprendo que mi participación es voluntaria y que  
por tal motivo puedo retirarme del estudio cuando lo considere pertinente.

Por lo tanto, otorgo mi consentimiento a los estudiantes para incluirme en la actividad  
programada.

Jaén, de..... del 2019

-----  
Firma de apoderado o responsable

