



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y CUMPLIMIENTO DEL
CALENDARIO DE VACUNACIÓN”**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN SALUD Y DESARROLLO
INTEGRAL INFANTIL: CONTROL DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO E INMUNIZACIONES**

**PRESENTADO POR:
SHIMIZU TORRES, SHARON NAOMI**

**ASESOR:
MG. PALOMINO TAQUIRE, REWARDS**

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres, cuyo apoyo y amor simbolizaron la fortaleza necesaria para el cumplimiento de mis metas y sueños de esta noble profesión.

AGRADECIMIENTO

A mi abuelita, por estar siempre a mi lado durante mi crecimiento profesional y ser mi ejemplo a seguir en el cuidado humanizado del paciente.

Gracias por sus historias y enseñanzas.

ASESOR:
MG. PALOMINO TAQUIRE, REWARDS

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

SECRETARIO : Dra. Milagros Lisbeth Uturnco Vera

VOCAL : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

ÍNDICE

1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1 Teórica.....	5
1.4.2 Metodológica.....	5
1.4.3 Práctica	5
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	5
1.5.1 Temporal	5
1.5.2 Espacial	6
1.5.3 Recursos	6
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de Hipótesis.....	18
2.3.1 Hipótesis General	18
2.3.1 Hipótesis Específicas.....	18
3. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Método de la investigación.....	19
3.2. Enfoque de la investigación.....	19
3.3. Tipo de investigación	19
3.4. Diseño de la investigación.....	19
3.5. Población, muestra y muestreo	20
3.6. Variables y operacionalización.....	22
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7.1. Técnica	29
3.7.2. Descripción de instrumentos	29
3.7.3. Validación	29
3.7. 4 Confiabilidad.....	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	30
3.9. Aspectos éticos	31
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	32
4.1. Cronograma de actividades (diagrama de Gantt)	32
4.2. Presupuesto.....	33

5. REFERENCIAS	35
Anexos	44
Anexo N° 1: Matriz de consistencia.....	22
Anexo N° 2: Instrumento de medición.....	44
Anexo N° 3: Consentimiento informado para participar en proyecto de investigación....	48

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las inmunizaciones o también denominadas vacunas, representan uno de los avances de la humanidad más significativos y revolucionarios para la salud pública, debido al impacto positivo demostrado en el control, eliminación y erradicación de diversas enfermedades a través de la inoculación a lo largo de la historia, salvando a grandes poblaciones de la muerte, complicaciones y secuelas entre otras, especialmente de la población infantil (1).

Hasta la actualidad, el alcance de las coberturas de vacunación supone un reto para el logro de los beneficios esperados de las inmunizaciones, puesto que depende del acceso de la población (2). Entre los años 2018 y 2019, los países como Grecia, Albania, Bahrein, Hungría, Irán, Sri Lanka, Marruecos y Portugal, abarcaron un alto porcentaje de cobertura al 99%. Sin embargo, aún existen países con bajo porcentaje de cobertura como Papúa Nueva Guinea, Somalia, República Centroafricana, Angola, Guinea ecuatorial y Sudán en al menos 60% (3); lo que contrasta con el objetivo del Plan de Acción Mundial sobre vacunas donde la cobertura mínima es del 90% (4).

Ante esa situación, se estima que anualmente 20 millones de niños no acceden a las vacunas básicas, representando una amenaza latente para la salud pública (5). Desafortunadamente, dicha referencia fue confirmada en el año 2020 a raíz de la pandemia por COVID – 19 con la cifra de 23 millones de niños ante la restricción de los servicios de inmunización, conduciendo a una regresión en el

primer nivel de atención (6).

Asimismo, la disminución de las coberturas conlleva a posibles rebrotes y al aumento en incidencias de las enfermedades inmunoprevenibles (7). A nivel latinoamericano, en el año 2018, los países de Brazil y Venezuela presentaron 10,326 y 5,668 casos de sarampión. Ese mismo año, Venezuela presentó 786 casos de difteria. Y en el año 2017, Estados Unidos reportó 18,975 casos de pertusis (8).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), indica que entre los años 2012 – 2019, en el Perú se mantiene la cobertura de vacunación por debajo del 80% respecto a menores de 36 meses con vacunas básicas completas en los departamentos de Ucayali, Madre de Dios, Puno, Loreto, Callao, Lima, Lambayeque y Lima Provincia (9).

Respecto a la jurisdicción de la Dirección de Redes Integradas (DIRIS) Lima Norte, en el año 2017, al asignarle como meta a 42,809 niños menores de 1 año por vacunar solo fueron inmunizados 21,968 (51.3%). El distrito con mayor cobertura fue Ancón con 745 niños(as) (91,6%) y con menor cobertura fue Puente Piedra (42%). En cuanto a la población menor de 5 años, cuya meta asignada era de 132,922 solo fueron vacunados 61,378 niños (46.1%). El distrito con mayor cobertura fue Ancón con 2052 niños(as) (80,8%) y con menor cobertura fue Puente Piedra (38,6%) (10).

También se demostró que los resultados de las coberturas vacunales de Antipolio Oral (APO) (3era dosis), Pentavalente (3era dosis) y Sarampión,

Paperas y Rubéola (SPR) (1era dosis), los cuales no sobrepasaban el 65%, clasificaban a la jurisdicción en un escenario de alto índice de riesgo de enfermedades inmunoprevenibles (10).

Las probables razones de la baja cobertura vacunal pueden deberse a factores sociodemográficos como la densidad poblacional asociado a la migración poblacional y prevalencia del analfabetismo (distrito de puente piedra 2,6%) (11); o factores internos como el nivel de conocimiento del profesional de enfermería en la manipulación y transporte de biológicos los cuales determinan la eficacia y calidad del efecto inmunológico de las vacunas (12).

Ante esta situación problemática nos nace el profundo interés de investigar el tema planteado y formularnos las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022?

¿Cuál es el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivos Generales

Determinar la relación entre la percepción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la percepción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022.
- Determinar la relación entre la percepción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022.
- Determinar la relación entre la percepción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022.

1.4. Justificación

1.4.1 Justificación Teórica

El presente estudio comprende una trascendental aportación científica al saber de enfermería, puesto que ayuda al cuidador del usuario infante a impulsar la concientización y modificación de su conducta hacia la adopción de un estilo de vida saludable para su familia que comprende el cumplimiento del calendario de vacunación sustentado bajo la teoría de promoción de la salud de Nola Pender y a la vez bajo la teoría del cuidado humanizado de Jane Watson, contribuye a la reflexión en el personal de enfermería a proporcionar cuidados humanizados que mejoren la calidad de atención y por consiguiente logren obtener la satisfacción del cuidador.

1.4.2 Justificación Metodológica

Dicha investigación servirá de base para futuros estudios correlacionales o pre – experimentales enfocados en la atención de enfermería hacia el usuario menor de edad y/o en sus madres o apoderados.

1.4.3 Justificación Práctica

Los resultados de la presente investigación servirán como referente para el personal de salud del área de ESNI de DIRIS LIMA NORTE para la elaboración de estrategias y procesos de mejora continua en el desempeño de la profesión en base a la calidad del cuidado y cumplimiento del calendario de vacunación, permitiendo así el progreso en la promoción de la salud y el autocuidado en la comunidad.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Temporal

La presente investigación se desarrollará entre los meses de enero a julio del año 2022.

1.5.2 Espacial

El presente proyecto de investigación se desarrollará en un establecimiento de salud del primer nivel de atención de la DIRIS LIMA NORTE específicamente en el servicio de inmunizaciones

1.5.3 Recursos

Se contará con la participación voluntaria de madres cuyos niños menores de cinco años son usuarios de un establecimiento de salud del primer nivel de atención de la DIRIS LIMA NORTE específicamente en el servicio de inmunizaciones. Se aplicará un instrumento para la recolección de datos y el documento de consentimiento informado.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Fernández, et al, (2016) en su investigación tuvieron como objetivo “*Determinar los grados de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de Enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital Provincial Docente Latacunga*”. Realizaron un estudio descriptivo de corte transversal, por medio de la encuesta en una muestra de 123 madres que acudieron al servicio de pediatría del Hospital general Latacunga. Los resultados demostraron que el 39% (65) de las madres refirieron que estuvieron satisfechas con la atención de enfermería brindada a su hijo, mientras que el 53% (48) manifestaron no estarlo y el 8% satisfechas con la atención amables y no les atienden y el 8% (10) indica que a veces sí y otras no debido a que el personal de enfermería está de mal humor o evidencia un mal trato al no atender a en parte estuvieron satisfechas, y a veces no porque están de mal humor, dan un mal trato o no atienden a los demás en su totalidad. Asimismo, con respecto al cuidado humanizado, el 60% (54) de las madres indicaron haber recibido una buena atención por parte del personal de enfermería, mientras que el 35 % (43) refirió que solo seguían las indicaciones del tratamiento, y el 21% (26) señaló que la atención de la enfermera es mala. Se concluyó que la atención de enfermería no era adecuada puesto que los cuidadores de los pacientes manifestaron inconformidad e identificaron deficiencia en el trato y en claridad en dar una información apropiada sobre los procedimientos a realizar. (13)

Hernández, (2004) en su estudio tuvo por objetivo “*Identificar si existe diferencia en la satisfacción de los usuarios que reciben el esquema básico de vacunación por el personal de enfermería en la población derechohabiente y no derechohabiente que acude al servicio de Medicina Preventiva de H.G.Z.C/MFNo.1 del IMSS*”. De diseño descriptivo transversal y comparativo, cuya muestra estuvo conformada por 594 usuarias, de las cuales 394 eran derechohabientes (DH) y 185 no derechohabientes (NDH). Se aplicó un cuestionario con 23 preguntas de opción múltiple comprendido por 36 ítems. Los resultados mostraron que el 92,4% NDH y 86,5% DH quedaron satisfechos con la atención en las tres dimensiones: Interpersonal, técnica y amenidades. Se concluyó que aquellos indicadores causantes de la insatisfacción en la atención de enfermería fueron la confidencialidad, empatía y trato digno, mientras que los indicadores de satisfacción con mayor porcentaje comprendieron la confianza, atención personalizada y equidad prioritaria. La diferencia porcentual en los niveles de satisfacción de las usuarias no fue significativa, demostrando que el personal de enfermería cumple en forma óptima con las expectativas de los pacientes. (14)

Pineda, (2004) el objetivo de su estudio de investigación consistió en “*Determinar la satisfacción de la madre con el cuidado de enfermería del niño sano en un centro de salud urbano de la ciudad de Tampico, Tamaulipas*”. De diseño descriptivo correlacional, cuya muestra comprendió la participación de 130 madres que acudieron al servicio con sus hijos a la consulta de niño sano. Se empleó como instrumento la Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Risser (1975) recodificada para este estudio. Mediante pruebas de correlación se identificó que la edad de la madre del niño, así como el tiempo en la sala de espera hasta el momento del inicio de la consulta, se asocia con la satisfacción con el cuidado de enfermería.

Los resultados evidenciaron que el tiempo en la sala de espera fue un promedio de 42 minutos y en cuanto a la satisfacción de la madre con el cuidado de enfermería de niño sano se encontró en un valor promedio de 64.08 y se identificó que las madres evalúan mejor el área técnico profesional (68.07), en comparación al área de relación educativa (62.53) y de confianza (62.39). Se llegó a la conclusión de que la edad de la madre y el tiempo en minutos en la sala de espera influye en la satisfacción con el cuidado de enfermería, éste último mostraba una relación inversa. Asimismo, se evidenció una alta satisfacción respecto al área técnico profesional. (15)

Antecedentes Nacionales

Calla, (2021) en su estudio tuvo por objetivo *“Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el cumplimiento del esquema de vacunación en niños menores de 1 año del Centro de Salud Carlos Protzel”*. Dicha investigación fue de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, cuya muestra de estudio estuvo conformado por 104 madres. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos aplicados fueron cuestionarios de tipo Likert. Los resultados evidenciaron que al correlacionar ambas variables de estudio se demostró que ante una calidad baja en la atención de la enfermera el 18.27% de las madres presenta incumplimiento del calendario de vacunación, mientras que en el caso de la percepción de la calidad de atención media el 32.69% presenta incumplimiento, y en el caso de la percepción alta sobre la calidad de atención el 27.88% cumple. Dichas variables se relacionan entre sí según el valor de Rho de Spearman de 0.693, con una significancia de $p=0.000$. Se concluye que existe relación entre ambas variables, que a mejor calidad de atención de enfermería mayor es el cumplimiento del esquema de vacunación. (16)

Remigio, (2019) en su investigación tuvo por objetivo “*Determinar la calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un Centro Materno Infantil*”. Dicho estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, cuya población de estudio estuvo conformada por 40 madres. La técnica empleada que fue la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado compuesto de 20 ítems con opción múltiple. Los resultados evidenciaron que el 87% (35) de las madres presentaron una percepción medianamente favorable, y 13% (5) una percepción desfavorable; en la dimensión técnico-científico, un 75% (30) presentó una percepción medianamente favorable; en la dimensión interpersonal, un 53% (21) presentó una percepción favorable; y en la dimensión entorno, un 77% (31) presentó una percepción medianamente favorable. Se concluye que la calidad de atención de enfermería según la percepción materna es medianamente favorable sobre todo en la dimensión entorno debido a que el servicio es pequeño y no hay privacidad para el procedimiento de vacunación puesto que a su vez comprende un espacio para la atención de control de niño empleado al mismo tiempo por otros usuarios. (17)

Morales, (2016) en su investigación tuvo como objetivo “*Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, consultorio de Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunización, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz*”. El diseño de dicho estudio fue no experimental transversal – correlacional, donde la muestra estuvo conformada por 234 usuarios externos. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario de preguntas cerradas y respuesta tipo escalamiento de Likert. Los

resultados demostraron que el 48,3% de los usuarios manifestaron que la calidad de atención es media y que se encuentran insatisfechos de la atención recibida. El 39,3% manifestaron encontrarse insatisfechos con una calidad media en la atención en la dimensión Técnica – científica, y ese mismo resultado se aprecia en la dimensión del entorno (35,5%) y en la dimensión humana (32,1%). Se concluyó que existe un nivel de calidad de atención media y un alto porcentaje de insatisfacción de los usuarios externos en las tres dimensiones. (18)

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Percepción

La percepción comprende el producto del procesamiento de información inherente del sujeto, obtenido gracias a la estimulación de nuestros sentidos. Asimismo, es definido como aquel proceso de conocimiento de eventos, objetos o verdades obtenido por medio de experiencias sensoriales o del razonamiento (19).

La percepción de una persona depende del auto reconocimiento de sus emociones; también se forman las impresiones, a partir de la unión de diversos elementos informativos que se recolectan en los primeros instantes de interacción. Asimismo, se origina de elementos causales o la búsqueda de éstos que expliquen la conducta y ciertos acontecimientos (20).

2.2.2 Calidad

La calidad se define como el grado de armonía entre la expectativa y percepción del

usuario con relación a satisfacer sus necesidades implícitas o explícitas, y la oportuna intervención expresada en la totalidad de prestaciones o servicios brindados que permita un mayor beneficio (21) (22) (23)

2.2.3 Calidad de Atención en Salud

La calidad de la atención en salud es aquella cualidad o aptitud en que los servicios y los profesionales de salud se caracterizan por incrementar la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados tras garantizar al usuario ciertas condiciones apropiadas en las prestaciones de salud. Dicho concepto abarca las actividades de los diversos niveles de atención respecto a la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación. (24)(25)(26).

Dimensiones de la Calidad de Atención

Según Avedis Donabedian, fundador del estudio de la calidad en la atención en salud, propone su clasificación en tres dimensiones:

- Dimensión Técnico – Científica
 - Implica el dominio de los conocimientos, aptitudes y actitudes por parte del profesional de salud durante la atención hacia el usuario.
- Efectividad, alcance de los resultados esperados para lograr el adecuado estado de salud de la población.
- Eficacia, logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud tras la aplicación de las acciones o medidas necesarias.

- Eficiencia, uso óptimo de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación ininterrumpida de la atención, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, acciones orientadas a la ausencia o minimización de los riesgos en los servicios de salud.
- Integralidad, el usuario debe recibir las atenciones de todos los servicios de salud que requiera para lograr el mayor bienestar en su estado de salud.

- Dimensión Interpersonal

Comprende la interacción social, psicológica y espiritual entre el profesional de salud y el usuario

- Respeto de la dignidad, derechos, cultura y características individuales de la persona.
- Orientación oportuna, veraz y comprensible por parte del usuario y/o acompañante.
- Escucha activa respecto a las necesidades, demandas e intereses del usuario.
- Relación terapéutica amable, cordial, cálida y empática entre profesional de salud y usuario.
- Ética, conducta basada en los valores fundamentales para la convivencia pacífica en sociedad y los principios ético-deontológicos que guían el actuar y la actitud del trabajador de salud.

- Dimensión del Entorno, referida a las condiciones físicas que dispone el establecimiento de salud para la prestación. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza percibido por el usuario. (27)(28)(29)

2.2.4 Calidad de Atención en Enfermería

Se percibe como el proceso de atención humanizada, personalizada, científica y eficaz realizado por el profesional de enfermería a través de sus cuidados con la finalidad de alcanzar la satisfacción máxima del usuario (27).

2.2.5 Cumplimiento del Calendario de Vacunación

Acto realizado bajo responsabilidad del usuario que consiste en efectuar su asistencia para la administración de las vacunas según el calendario de vacunación. El cumplimiento del calendario permite que los infantes cuenten con vacunas completas y garantiza la oportunidad adecuada de protegerlo frente a enfermedades inmunoprevenibles al inocularlos en la edad respectiva. (16)(30)

2.2.6 Dimensiones del Cumplimiento del Calendario de Vacunación

- Calendario de Vacunación

Comprende la representación cronológica y secuencial de vacunas administradas oficialmente en una nación con el propósito de conseguir una óptima inmunización en la población frente a aquellas enfermedades de las que se

dispone una vacuna eficaz para su prevención. Se aplica según grupo etáreo y condición del estado de salud del usuario. (30)(31)

- Control de Niño Sano

Es aquella actividad de supervisión periódica integral dirigida a la población infantil desde su nacimiento hasta la etapa escolar (11 años) realizado por el equipo de salud multidisciplinario respecto a la evaluación del crecimiento y estado nutricional, desarrollo psicomotriz, detección precoz de enfermedades prevalentes o problemas de salud, cumplimiento del esquema de suplementación de hierro, tamizaje de violencia y maltrato; así como la educación y orientación a padres o tutores sobre cuidados en el hogar relacionados con la alimentación, estimulación temprana e higiene.

Una de las actividades de atención integral del niño ejecutadas por el personal de salud en el Control de Crecimiento y Desarrollo incluye la verificación del cumplimiento del Calendario de Vacunación vigente en el Carné de Atención Integral de Salud del niño y la consecuente administración de la vacuna según corresponda. (32) (33)

2.2.7 Importancia de la intervención de enfermería en el cumplimiento del calendario de vacunación

A lo largo de la historia, el notable quehacer de enfermería frente al éxito de la cobertura vacunal infantil ha sido destacada y reafirmada gracias a los diversos estudios internacionales (34)(35)(36)(37). La razón de ello radica en las labores precisas y propias del campo de la inmunización destacando las competencias

intelectuales, prácticas y actitudinales en base a protocolos que posibilitan el cumplimiento del calendario de vacunación, como lo comprende la orientación y educación sobre el mismo calendario de inmunizaciones, enfermedades de las que brinda protección, reacciones postvacunales y fechas próximas de las dosis sucesivas; sobre todo, la resolución de dudas e inquietudes planteadas por el usuario, padres de familia o la comunidad con relación a las vacunas. (38)

A pesar de la existencia de datos fiables y otras evidencias que corroboren la eficacia e impacto positivo de las inmunizaciones en la salud pública, existe aún un número considerable de individuos que se resisten a acceder a dicho servicio, originando un comportamiento de rechazo hacia las vacunas o “reticencia vacunal” debido a varios factores como la percepción de riesgo, falta de confianza en el profesional de salud, creencias en salud, efectos adversos atribuidos supuestamente, entre otros. (38).

Dicha reticencia vacunal se aprecia mayormente en los padres como principales cuidadores de sus hijos desde los primeros años de vida en los cuales surgen las experiencias iniciales del acompañamiento y participación en las atenciones de promoción y prevención de la salud de sus infantes; como lo es el instinto del miedo a lo desconocido, la inseguridad paternal, o hasta vivencias negativas en la calidad de atención frente a las primeras vacunas, ocasionando así una influencia negativa en la toma de decisiones paternas. (39)(40)

La empatía hacia los padres o adultos cuidadores por parte del personal de enfermería es un elemento clave para el fortalecimiento de una relación

terapéutica entre ellos y por consiguiente la modificación en la conductas y pensamientos adversos, teniendo por objetivo concientizar la importancia de las inmunizaciones como parte del cuidado familiar. (41)

2.2.8 Teorías de Enfermería

- Teoría de la Promoción de la Salud de Nola Pender

Este modelo enfermero expone la identificación de factores relevantes (psicológicos, biológicos y socioculturales) inherentes del ser humano que influyen en la modificación de su comportamiento, actitudes y motivaciones, y por consiguiente crear conciencia en la persona hacia la toma de decisiones saludables encaminadas al máximo nivel de bienestar. hacia la promoción de la salud. (42)(43)

- Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

Plantea que la esencia de la profesión de enfermería se fundamenta en ofrecer un cuidado humanizado a través de un cuidado transpersonal, centrado en la protección y preservación de la dignidad, humanidad e integridad de la persona, dando como resultado la armonía en las esferas del cuerpo, mente y alma del paciente y por consiguiente obteniendo una satisfacción tras recibir una asistencia de calidad. (42)(44)

2.3 Formulación de Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

Existe una relación directa entre el cumplimiento del calendario de vacunación y la percepción de la madre sobre la calidad de atención en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022.

2.3.2 Hipótesis Específicas

- Existe una relación directa entre la percepción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022.
- Existe una relación directa entre la percepción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022.
- Existe una relación directa entre la percepción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022.

3. METODOLOGIA

3.1 Método de la Investigación

El método empleado para dicha investigación es el hipotético deductivo, el cual comprende el estudio u observación de hechos o experiencias, de los cuales se deriva la formulación de hipótesis que explique provisionalmente dicho problema, la misma que partiendo de premisas generales, permite la generación de propuestas, teorías o leyes científicas (conclusión particular). (45)(46)

3.2 Enfoque de la Investigación

Comprende una investigación de enfoque cuantitativo, caracterizado por el empleo del técnicas estadísticas y medición numérica para el procesamiento, análisis e interpretación de los datos recopilados de un determinado fenómeno (objeto de estudio) que permita la comprobación de hipótesis, formular conclusiones y probar teorías (47).

3.3 Tipo de Investigación

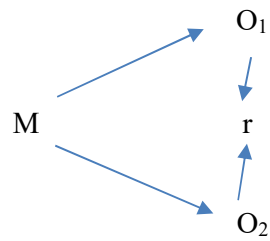
La investigación es de tipo básica o también denominada pura, teórica o dogmática, cuyo fin se centra únicamente en la obtención y enriquecimiento de los conocimientos sin conllevar a aportes o contribuciones a la resolución de problemas de la propia realidad (48).

3.4 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental puesto que solamente se emplea la técnica de observación directa de la variable independiente en su ambiente natural sin llegar a su manipulación. Asimismo, es de tipo correlacional, cuyo propósito es evaluar el grado de asociación y el comportamiento que existe entre dos o más

variables de estudio relacionadas entre sí en un determinado contexto (47).

Se representa a través del siguiente diagrama:



En cuanto al estudio:

M: muestra

O₁: observación de la variable 1

O₂: observación de la variable 2

r: correlación entre dichas variables (49)

3.5 Población, muestra y muestreo

La población estará conformada por 200 madres de niños menores de cinco años atendidos en el servicio de Inmunizaciones del Centro de Salud San Benito; dicha fue adquirida de la base de datos de la historia clínica electrónica de Inmunizaciones, del último mes consultado (enero 2022) (Fuente: Reporte Diario Detallado – EQHALI Inmunizaciones).

La muestra estará constituida por 132 madres, cantidad obtenida en base a una fórmula estadístico matemático para población finita. La selección de las unidades de la muestra será de tipo probabilístico por medio de la técnica de muestreo aleatorio simple, debido a que comparten las mismas características y poseen la misma oportunidad de ser elegidas al azar. (47)(50)

$$n = \frac{(z\alpha)^2 pqN}{e^2(N - 1) + pq(z\alpha)^2}$$

En donde:

n = tamaño de la muestra

z α = nivel de significación (Para 99% equivale a 2,58. Para 95% es igual a 1,96)

e = máximo error permitido (ejemplo: 2% = 0,02)

p = nivel de aceptación (ejemplo: 50% = 0,5)

q = nivel de rechazo (ejemplo: 50% = 0,5)

N = población total

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 200}{(1.96)^2 \times (200 - 1) + 0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2}$$

$$n = 132$$

Dentro de los criterios de inclusión se considerará a aquellas madres de niños menores de cinco años como pacientes continuadores atendidos en el servicio de inmunizaciones y que acepten participar de forma voluntaria en el estudio de investigación, asimismo serán excluidas a aquellas madres cuyos niños asistan por primera vez al servicio, que sean apoderados o tutores del niño, cuya lengua materna no sea el castellano, y asimismo, padezcan de algún tipo de discapacidad o trastorno mental que no permita una adecuada comunicación.

3.6. Variables y operacionalización

Variable: Percepción de las madres sobre la Calidad de Atención de Enfermería

Definición Conceptual: La percepción comprende el proceso de conocimiento de eventos, objetos o verdades obtenido por medio de experiencias sensoriales o del razonamiento (19). La calidad de atención de enfermería se percibe como el proceso de atención humanizada, personalizada, científica y eficaz realizado por el profesional de enfermería a través de sus cuidados con la finalidad de alcanzar la satisfacción máxima del usuario (27).

Definición operacional: Apreciación de la madre respecto a las condiciones de las actividades de atención del profesional de enfermería; cuya interpretación es dada por medio de la evaluación y calificación comprendida por siempre, casi siempre, algunas veces o nunca donde el cuidado enfermero es favorable, medianamente favorable o desfavorable.

Matriz operacional de la variable

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Dimensión Técnico -	1. La Enfermera le explicó según la tarjeta de control del niño, la vacuna que le corresponde.	Ordinal	Favorable Medianamente

Científica	<p>2. Durante la atención, antes de la vacunación, la enfermera le pregunta si su niño está sano, si padece de una enfermedad y está con tratamiento médico, o si usted padece de alguna enfermedad.</p> <p>3. Durante la atención, antes de la vacunación, la enfermera le explicó qué vacuna le corresponde a su niño, para qué es la vacuna, su lugar de aplicación, los efectos pos-vacunales y las medidas a tomar frente a ello.</p> <p>4. Al final de la atención, la enfermera le entregó indicaciones escritas en la tarjeta de control como la dosis de antipirético, analgésico, el uso de paños tibios a fríos en la zona de vacunación, si presenta enrojecimiento, etc.</p> <p>5. Al final de la atención la Enfermera le muestra la tarjeta de control con el registro de la vacuna administrada y la próxima fecha de siguiente vacuna.</p> <p>6. Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.</p> <p>7. La Enfermera muestra interés ante sus faltas en la aplicación de las vacunas.</p> <p>8. La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la vacuna.</p> <p>9. Ha visto o recibido información sobre las vacunas en el establecimiento de salud y/o institución.</p> <p>10. Considera que el tiempo que duró la atención a su niño es la adecuada.</p> <p>11. Considera que la enfermera está adecuadamente uniformada.</p>		<p>favorable Desfavorable</p>
------------	--	--	-----------------------------------

Dimensión Interpersonal	<p>12. Al ingresar al servicio de la ESNI, la enfermera la saludó.</p> <p>13. Durante la atención al niño la enfermera lo hace con cortesía y amabilidad.</p> <p>14. Cuando acude a la atención la enfermera llama al niño por su nombre.</p> <p>15. La Enfermera permite que colabore durante la administración de la vacuna como: sostener las piernas del niño, brindarle muestras de cariño, etc.</p> <p>16. Al terminar la atención la Enfermera se despide.</p>	Ordinal	Favorable Medianamente favorable Desfavorable
Dimensión Entorno	<p>17. El servicio de la ESNI se encontró limpio y ordenado.</p> <p>18. Considera la decoración del servicio adecuado.</p> <p>19. Considera que el lugar donde será vacunado el niño, tiene adecuado espacio, individualidad y privacidad.</p> <p>20. La Enfermera durante la atención cierra la puerta.</p>	Ordinal	Favorable Medianamente favorable Desfavorable

Variable: Cumplimiento del Calendario de Vacunación

Definición Conceptual: Acto realizado bajo responsabilidad del usuario que consiste en efectuar su asistencia para la administración de las vacunas según el calendario de vacunación. El cumplimiento del calendario permite que los infantes cuenten con vacunas completas y garantiza la oportunidad adecuada de protegerlo frente a enfermedades inmunoprevenibles al inocularlos en la edad respectiva. (16)(30)

Definición operacional: Responsabilidad materna que comprende en garantizar que su niño sea inmunizado oportunamente según el calendario de vacunación; cuya interpretación es dada por medio de la evaluación y calificación comprendida por siempre, casi siempre, algunas veces o nunca donde se da o no el cumplimiento de dicha actividad.

Matriz operacional de la variable

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Dimensión Calendario de Vacunación	1. ¿Considera usted que lleva a su hijo(a) a vacunar en la fecha establecida? 2. ¿Considera usted que según el calendario de vacunación, su niño al nacer recibe las vacunas para protegerse de tuberculosis y hepatitis b? 3. ¿Considera usted que una de las vacunas que recibe su niño(a) a los 2, 4 y 6 meses es la vacuna pentavalente, la misma que protege contra difteria, tétanos, tos convulsiva, hepatitis B y meningitis?	Ordinal	Cumple No cumple

	<p>4. ¿Considera usted que según el calendario de vacunación su niño(a) de 2 meses hasta antes de cumplir un año debe recibir las vacunas contra difteria, tétanos, tos convulsiva, hepatitis B, meningitis, poliomielitis, neumonía, diarrea grave y contra la gripe?</p> <p>5. ¿Considera usted que su conocimiento sobre las enfermedades que protege la vacuna pentavalente influye para cumplir con el calendario de vacunación de su niño(a)?</p> <p>6. ¿Considera usted, que las edades en que su niño(a) debe recibir las vacunas antes de cumplir un año son: a los 2, 4, 6 meses?</p>		
<p>Dimensión Control de Niño Sano</p>	<p>7. ¿Considera usted, que cuando su niño(a) se ha encontrado enfermo lo ha llevado al centro de salud a colocarse las vacunas?</p> <p>8. ¿Considera usted, que si su niño sufre de una discapacidad es impedimento para cumplir con el calendario de vacunación?</p> <p>9. ¿Considera usted, que el peso y la talla de su niño influyen para que pueda cumplir con el calendario de vacunación?</p> <p>10. ¿Considera usted, que el personal de salud utiliza medidas de bioseguridad al momento de vacunar a su niño(a)?</p> <p>11. ¿Considera usted, que el centro de salud está en óptimas condiciones para efectuar la vacunación de su niño(a)?</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Cumple No cumple</p>

Anexos

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Título de investigación: Percepción de las madres sobre la Calidad de Atención de Enfermería y Cumplimiento del Calendario de Vacunación

Formulación del problema	Objetivos	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022? ¿Cuál es el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el la percepción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la percepción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022. • Determinar la relación entre la 	<p>Variable</p> <p>Percepción de las madres sobre la Calidad de Atención de Enfermería</p> <p>Dimensiones : Técnico - científica Interpersonal Entorno</p> <p>Variable</p> <p>Cumplimiento del calendario de vacunación</p>	<p>Tipo de investigación La investigación es básica, cuyo fin se centra únicamente en la obtención y enriquecimiento de los conocimientos sin conllevar a aportes o contribuciones a la resolución de problemas de la propia realidad (48).</p> <p>Diseño de la investigación El diseño de la investigación es de tipo correlacional, cuyo propósito es evaluar el grado de asociación y el comportamiento que existe entre dos o más variables de estudio relacionadas entre sí en un determinado contexto (47).</p> <div data-bbox="1583 959 1835 1192" style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> </div> <p>M: muestra O₁: observación de la variable 1 O₂: observación de la variable 2</p>

	<p>percepción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la percepción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en un centro de salud Lima Norte 2022. 	<p>Dimensiones : Calendario de Vacunación Control de Niño Sano</p>	<p>r: correlación entre dichas variables</p> <p>Población, muestra y muestreo La población estará conformada por 200 madres de niños menores de cinco años atendidos en el servicio de Inmunizaciones del Centro de Salud San Benito; dicha fue adquirida de la base de datos de la historia clínica electrónica de Inmunizaciones, del último mes consultado (enero 2022) (Fuente: Reporte Diario Detallado – EQHALI Inmunizaciones).</p> <p>La muestra estará constituida por 132 madres, cantidad obtenida en base a una fórmula estadístico matemático para población finita. La selección de las unidades de la muestra será de tipo probabilístico por medio de la técnica de muestreo aleatorio simple, debido a que comparten las mismas características y poseen la misma oportunidad de ser elegidas al azar</p>
--	--	--	---

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica empleada fue la encuesta, aquel método basado en la interrogación, que permite adquirir información expresado por medio de conocimientos, ideas y opiniones de grupo, los cuales definen los atributos del objeto de estudio. (51)

3.7.2 Descripción de instrumentos

El instrumento se estructuró en tres partes, las cuales se basan en la presentación, instrucciones, datos sociodemográficos del participante y el contenido propiamente dicho. Asimismo, consistió en una escala de tipo Likert dirigido a la medición de la calidad del cuidado de la enfermera en el servicio de Inmunizaciones, éste comprende de 20 ítems clasificados en tres dimensiones:

Dimensiones del Cuestionario de Calidad del Cuidado de la Enfermera

Dimensiones	Ítems	Preguntas
Técnico - científica	11	01 al 11
Interpersonal	5	12 al 16
Entorno	4	17 al 20

Igualmente se aplicó dicho instrumento para la medición de la variable cumplimiento del esquema de vacunación, el cual consta de 11 ítems clasificado en dos dimensiones:

Dimensiones del Cuestionario de Cumplimiento del Calendario de Vacunación

Dimensiones	Ítems	Preguntas
Calendario de vacunación	6	01 al 06
Control de niño sano	5	07 al 11

Las respuestas a cada ítem de ambos instrumentos integran alguno de los tres criterios: Siempre, A veces, Nunca. Los valores finales se hallaron mediante la Escala de Estaninos, para así clasificar la calidad del cuidado enfermero en favorable, medianamente favorable y desfavorable, mientras que para clasificar el cumplimiento del calendario de vacunación en cumple y no cumple.

3.7.3 Validación

El primer instrumento fue sometido a 6 jueces de expertos de enfermería para su validación, mediante el cual se logró obtener con un grado de concordancia significativo puntaje de 0.01 según prueba binomial. (16) El segundo instrumento fue validado por 3 jueces de expertos. (17)

3.7.4 Confiabilidad

La medición de la confiabilidad de los instrumentos se realizó a través de la aplicación del coeficiente de “Alfa de Cronbach” en la prueba piloto, donde en el primer instrumento se obtuvo como resultado 0.814 (16) mientras que en el segundo instrumento se obtuvo 0.858 (17). Ambos valores mayores a 0.5 nos indica que el

instrumento es confiable.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la ejecución del proyecto, como requisito indispensable fue puesto a un proceso de revisión y una póstuma aprobación por parte del Comité de Investigación de la Universidad Norbert Wiener. Posteriormente se entregó la carta de autorización dirigida al médico jefe del establecimiento para el permiso respectivo de la aplicación del trabajo de investigación. Respecto al procesamiento de datos, se empleó el programa informático denominado Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 22.0, mediante el cual se realizó la codificación y tabulación de los datos obtenidos de los cuestionarios a través de la aplicación de la escala métrica y el programa Microsoft Office Excel 2013, seguido de la interpretación de los datos mediante gráficos y tablas estadísticas.

3.9 Aspectos éticos

El proyecto de tesis fue sometido a un proceso de revisión por parte del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener. Se respetó la confidencialidad de la participación de los usuarios por medio del consentimiento informado y asimismo se aplicaron los siguientes principios bioéticos.

Principio de Justicia: dicho principio abarca aquellos preceptos que sustentan la distribución igualitaria y equitativa de los bienes, derechos y responsabilidades de las personas. No existió discriminación alguna ante ningún participante, al contrario, se promovió el trato cordial y amable (52).

Principio de Beneficencia: se refiere al aporte que brinda el sujeto respecto a no hacer ningún daño a nadie y que a través de sus acciones fomente a contribuir con el bienestar de sus semejantes. Durante el estudio se informó a los participantes sobre el objetivo del trabajo de investigación (52).

Principio de No Maleficencia: referido al compromiso que uno asume, de no hacer daño ni algún otro acto de perjuicio de forma intencional. Para ello durante el estudio se explicó a las madres que se respetará la dignidad y confidencialidad de los cuestionarios realizados (52).

Principio de Autonomía: referido a la capacidad de toma de decisiones y a la libertad de acción sin restricción alguna. Dicho principio es plasmado mediante el consentimiento informado, un documento donde estipula el acceso voluntario al estudio por parte de los participantes (52).

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2020				2021																2022							
	Diciembre				Febrero				Marzo				Abril				Diciembre				Enero							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Identificación del Problema	x																				x							
Búsqueda bibliográfica	x																				x							
Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes	x																				x	x	x	x	x			
Importancia y justificación de la investigación			x																		x							
Objetivos de la investigación				x																	x							
Enfoque y diseño de investigación					x	x	x	x															x					
Población, muestra y muestreo											x												x					
Técnicas e instrumentos de recolección de datos												x												x				
Aspectos bioéticos																x												
Métodos de análisis de la información															x													x
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																x												
Elaboración de los anexos																x								x				
Aprobación del proyecto																				x				x		x		
Sustentación del proyecto de estudio																										x		

4.2 Presupuesto

CATEGORÍA DE PRESUPUESTOS	Nº	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
Asesor metodológico	1		S/. 700.00
Asesor estadístico	1		S/. 400.00
SUMINISTROS			
Lapiceros	10	S/. 1.00	S/. 10.00
Hojas Bond	200	S/. 0.10	S/. 20.00
CD's	6	S/. 2.00	S/. 12.00
Tinta de Impresora	2	S/. 40.00	S/. 80.00
Archivador	1	S/. 7.00	S/. 7.00
SERVICIOS			
Transporte			S/. 300.00
Fotocopias	250	S/. 0.05	S/. 12.50
Empastado	6	S/. 30.00	S/. 180.00
Anillado	6	S/. 2.50	S/. 13.00
TOTAL			S/. 1734.50

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ricardo-Justich P. El rechazo de vacunar a los niños: Un desafío por enfrentar. Arch.argen. pediatr. 2015 [Internet]; 113(5): 443-448. [consultado 10 nov 2020]. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/aap/v113n5/v113n5a11.pdf>
2. Organización Panamericana de la Salud. Herramientas para el monitoreo de coberturas de intervenciones integradas de salud pública. Vacunación y desparasitación para las geohelmintiasis. Washington, D.C.: OPS; 2017. 86 p. ISBN: 9789275319826
3. Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud. Datos y estadísticas de inmunización: Estimaciones de Cobertura de OMS y UNICEF [Internet]. [Consultado 8 Dic 2021] Disponible en: https://apps.who.int/immunization_monitoring/globalsummary/timeseries/tswucoveragedtp3.html
4. Organización Mundial de la Salud. Estadísticas Sanitarias Mundiales 2020: monitoreando la salud para los ODS, objetivo de desarrollo sostenible. Ginebra: OMS; 2020. 77 p. ISBN 9789240011953
5. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Programa de inmunización [Internet]. [Consultado 12 nov 2020]. Disponible en: <https://www.unicef.org/es/inmunizacion>
6. Organización Mundial de la Salud. La pandemia de COVID-19 causa un importante retroceso en la vacunación infantil según se desprende de los nuevos datos publicados por la OMS y el UNICEF [Internet]. [Consultado 8 Dic 2021] Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/15-07-2021-covid-19->

pandemic-leads-to-major-backsliding-on-childhood-vaccinations-new-who-
unicef-data-shows

7. Arrazola P, De Juanes J, García de Codes A. Conceptos generales. Calendarios de vacunación sistemática del niño y del adulto en España. Impacto de los programas de vacunación. Revista Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica. 2015 [Internet]; 33(1): 58 - 65. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermedades-infecciosas-microbiologia-clinica-28-articulo-conceptos-generales-calendarios-vacunacion-sistematica-S0213005X1400398X#bib0075>
8. Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud. Datos y estadísticas de inmunización: Número de casos de Enfermedades Prevenibles por vacunación (EPV) en las Américas [Internet]. [Consultado 8 Dic 2021]. Disponible en: http://ais.paho.org/hip/viz/im_vaccinepreventablediseases.asp
9. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú: Compendio Estadístico 2020 [Internet]. Lima: INEI; 2020 [Consultado 12 Dic 2021]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1758/COMPENDIO2020.html
10. Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte. Información Epidemiológica. [Internet]. [Consultado 8 Dic 2021]. Disponible en: <http://www.dirislimanorte.gob.pe/informacion-epidemologica/>
11. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Resultados Definitivos de la Provincia de Lima [Internet]. Lima: INEI; 2018 [Consultado 8 Dic 2021]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1583/15ATOMO_01.pdf

12. Chávez J, Quilca V. Calidad de la Cadena de Frío y la Trazabilidad de Vacunas en los Centros de Salud de la Diris, Lima Norte, 2018. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico y Bioquímico]. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega; 2018. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3905/003919_Tesis%20JOSUE%20CHAVEZ%20NOA-VICTOR%20ALBERTO%20QUILCA%20REYES.pdf?sequence=3&isAllowed=y
13. Fernández M, Sangopanta G; Espinosa L, et al. Satisfacción de las Madres gracias al Personal de Enfermería en Pediatría. Revista Enfermería Investiga: Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión [Internet] 2016 [consultado 28 nov 2020]; 1(2):86-92. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6194290>
14. Hernández M. Satisfacción del usuario por la Atención de Enfermería en el programa de Vacunación del Hospital General de Zona C/M. F. N° 1 del IMSS de S.L.P. [Tesis para optar el grado de Maestría en Administración de la Atención de Enfermería]. México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí; 2004. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3032/MAE1SUA00401.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
15. Pineda M. Satisfacción de las madres con el cuidado de enfermería del niño sano. [Tesis para optar el grado de Maestría en Ciencias de Enfermería con Énfasis en Administración de Servicios]. México: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2004. Disponible en: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020149420.PDF>

16. Calla S. Calidad de Atención de Enfermería y Cumplimiento del Esquema de Vacunación en niños menores de 1 año, Centro de Salud Carlos Protzel Lima 2021 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiDgvDoiIL1AhX5EbkGHToKCScQFnoECAYQAQ&url=http%3A%2F%2Frepositorio.autonomadeica.edu.pe%2Fhandle%2Fautonomadeica%2F1154&usg=AOvVaw3XLGAbLqo-tYFdkARkRVdq>
17. Remigio M. Calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil Lima – 2019. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11691>
18. Morales S. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, consultorio de estrategia sanitaria nacional de inmunización, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz, 2016. [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión y Gerencia de los Servicios de Salud] Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo; 2016. Disponible en: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3415/T033_45603223_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Arias Castilla CA. Enfoques teóricos sobre la, percepción que tienen las personas. Revista Horizonte Pedagógico [Internet] 2006 [consultado 09 dic 2020]; 8(1):9-22. Disponible en: <https://horizontespedagogicos.iberro.edu.co/article/view/08101>

20. Suarez Lima GJ, et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas [Internet] 2019 [consultado 05 dic 2020]; 38(2):153-169. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
21. Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de Calidad [Internet] 2020 [consultado 09 dic 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
22. Asociación Americana de Control de Calidad (ASQC) [consultado 26 dic 2021]. Disponible en <http://asq.org/quality-press/index.html>.
23. Norma Mexicana NMX-CC-9000-INMC-2000. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario [consultado 25 dic 2021]. Disponible en <http://sgc.itmexicali.edu.mx/formatos/DOCUMENTOS%20EXTERNOS%20OK/NORMAS%20ISO/norma%20ISO9000.pdf>.
24. Ramírez, N. y López, P. “Análisis de la capacidad de gestión del Hospital Dra. Eloísa Díaz Insunza de acuerdo al Estándar General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Cerrada” [Internet] 2017 [consultado 20 dic 2017]. Universidad Academia de Humanismo Cristiano de Chile. Disponible en: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/4202/TADPU%20260.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Jélvez A, Riquelme Y, Gómez N. Evaluación de La Calidad de Servicio en Centro de Salud Familiar en Chile. Rev Hor Emp. 2010. 51-65
26. Álvarez F. Calidad y auditoría en salud. 3era ed. Bogotá: Ecoe Ediciones; 2015.
27. Colegios de Enfermeros del Perú. Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero. Lima: 2015.
28. Pedraza M, Lavin J, González A, Bernal I. Factores determinantes en la Calidad

- del Servicio Sanitario en México: Caso ABC. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas [Internet] 2014 [consultado 24 dic 2021]; 10(2):76-89. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v10n2/v10n2a06.pdf>
29. Pérez Cárdenas AM. Calidad de servicio como estrategia en la administración pública de los servicios de salud. RIES (Revista en Internet). 2006. [consultado 24 dic 2021]; 8(2-A),30-48. Disponible en: http://arimaca.unimagdalena.edu.co/editorial/revistas/index.php/cli_america/article/view/29/32.
 30. Comité Asesor de Vacunas de la Asociación Española de Pediatría. Calendario de Vacunaciones de la Asociación Española de Pediatría. Razones y bases de las recomendaciones 2017 [Internet]. Madrid: AEP; 2017 [consultado 25 dic 2021]. Disponible en: <https://goo.gl/vh3vGU>
 31. Ministerio de Salud del Perú. Norma Técnica de salud que establece el Esquema Nacional de Vacunación. Lima, Perú; 2018.
 32. Instituto Mexicano del Seguro Social. Control y seguimiento de la nutrición, el crecimiento y desarrollo de la niña y del niño menor de 5 años. México: Instituto Mexicano del Seguro Social; 2015. Disponible en: <http://imss.gob.mx/sites/all/statics/guiasclinicas/029GER.pdf>
 33. Ministerio de Salud del Perú. Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años. Lima, Perú; 2017.
 34. Joyce C. Steps to success: getting children vaccinated on time. *Pediatr Nurs*. 2007;33(6): 491-6.
 35. Petit G, Lettelier M, Gauvin L, Boulianne N, Valiquette L. The immunization practices of nursing staff in local community health centers. *Can J Public*

- Health. 2007;98(4):311-7.
36. Austin H, Champion-Smith C, Thomas S, Ward W. Parents' difficulties with decisions about childhood immunization. *Community Pract.* 2008;81(10): 32-5.
 37. Plumridge E, Goodyear-Smith F, Ross J. Nurse and parent partnership during children' vaccinations: a conversation analysis. *J Adv Nurs.* 2009;65(6):1187-94.
 38. Rodriguez Cerda R. Funciones de la Enfermería de Atención Primaria frente a la vacunación pediátrica. *Revista Ocronos [Internet]* 2020 [consultado 10 nov 2020]; 3(5):510. Disponible en: <https://revistamedica.com/funciones-enfermeria-atencion-primaria-vacunacionpediatrica/>
 39. Cruz Piqueras M, Rodríguez García de Cortázar A, Hortal Carmona J, Padilla Bernáldez J. Reticencia vacunal: análisis del discurso de madres y padres con rechazo total o parcial a las vacunas. *Rev Gac Sanit. [Internet]* 2019 [consultado 12 nov 2020]; 33 (1): 53–59. Disponible en: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0213911117301838?token=5609329036502EA60C2FB0E9414C51D02D6AA230E25E4FB17D6D4E189EBC516C7C208547A9EFBDD1507CCAE5F3030C4F>
 40. Ciudad Sanchez I. Abordaje enfermero ante la duda o rechazo vacunal en la población infantil [Trabajo Fin de Grado]. Madrid: Facultad de medicina de la Universidad Autónoma de Madrid. 2019 [consultado 12 nov 2020]. Disponible en: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/687839/ciudad_sanchez_isabeltfg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 41. Alves G, Coelho J, Pamplona V, Garcia R, Falleiros D. Experiencias de familias en la inmunización de niños brasileños menores de dos años. [Internet] 2011

- [consultado 16 dic 2021]; 19(3):[09 pantallas]. Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/37FwTg6pG5KXFPrWdfgWDYM/?format=pdf&lang=es>
42. Bee Ann, Legge D, Oetting S. En: Marriner – Tomey A. Modelos y teorías en enfermería. 3ª ed. Madrid: Harcout Brace; 1994.
 43. Carranza R, Caycho T, Salinas S, Ramírez M, Efectividad de intervención basada en modelo de Nola Pender en promoción de estilos de vida saludables de universitarios peruanos. Rev Cuba Enf. 2019;35(4):1-10.
 44. Urra M Eugenia, Jana A Alejandra, García V Marcela. Algunos Aspectos Esenciales del Pensamiento de Jean Watson y su Teoría de Cuidados Transpersonales. Cienc. enferm. [Internet]. 2011 [citado Dic 2021]; 17 (3): 11-22. Disponible en:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002>.
 45. Sánchez Flores FA. Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria [Internet] 2019 [consultado 03 mar 2021]; 13(1):102-122. Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
 46. Alan D, Cortez L. Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. 1ª ed. Machala: UTMACH; 2018. 125p. ISBN: 9789942240934
 47. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 6ª ed. México: Mc Graw Hill; 2014.
 48. Mutané Relat J. Introducción a la investigación básica. Rev RAPD [serie de Internet] 2010 [citado: 05 mar 2021]; 33(3):221-227. Disponible en: <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>

49. Martínez B, Céspedes N. Metodología de la Investigación. Perú: Sánchez; 2008
50. Corral Y, Corral I, Corral AF. Procedimientos de Muestreo. Revista Ciencias de la Educación [Internet] 2015 [consultado 07 mar 2021]; 26(46):151-167. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/46/art13.pdf>
51. García Córdoba F. El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios. México: LIMUSA; 2004.
52. Molina N. La bioética: sus principios y propósitos, para un mundo tecnocientífico, multicultural y diverso. Revista Colombiana de Bioética [Internet] 2013 [consultado 07 mar 2021]; 8(2):18-37. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1892/189230852003.pdf>

Escala de likert adaptada

I. Presentación:

Estimado (a):

Mi nombre es Sharon Shimizu Torres, soy egresada de la segunda especialidad de enfermería en Salud y Desarrollo Integral Infantil de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener; estoy realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre “PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y CUMPLIMIENTO DEL CALENDARIO DE VACUNACIÓN”. Para ello se le solicita su colaboración en responder con sinceridad este cuestionario, expresándole de antemano que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

II. Instrucciones

A continuación, lea detenidamente cada enunciado y elija una sola alternativa como respuesta, colocando un aspa (X) según corresponda en los casilleros de: Siempre, A veces o Nunca.

III. Características sociodemográficas

1. Edad de la madre: _____ años
2. Sexo del niño(a): Masculino () Femenino ()
3. Fecha de nacimiento del niño: _____ (día/mes/año)
4. Procedencia de la madre: Costa () Sierra () Selva ()
5. Grado de instrucción: Primaria () Superior Técnica ()
Secundaria () Superior Universitaria ()

Cuestionario para medir la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de inmunizaciones

ENUNCIADOS	RESPUESTAS		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICA			
1. La Enfermera le explico según la tarjeta de control del niño, la vacuna que le corresponde.			
2. Durante la atención, antes de la vacunación, la enfermera le pregunta si su niño está sano, si padece de una enfermedad y está con tratamiento médico, o si usted padece de alguna enfermedad.			

3. Durante la atención, antes de la vacunación, la enfermera le explicó qué vacuna le corresponde a su niño, para qué es la vacuna, su lugar de aplicación, los efectos pos-vacunales y las medidas a tomar frente a ello.			
4. Al final de la atención, la enfermera le entregó indicaciones escritas en la tarjeta de control como la dosis de antipirético, analgésico, el uso de paños tibios a fríos en la zona de vacunación, si presenta enrojecimiento, etc.			
5. Al final de la atención la Enfermera le muestra la tarjeta de control con el registro de la vacuna administrada y la próxima fecha de siguiente vacuna.			
6. Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
7. La Enfermera muestra interés ante sus faltas en la aplicación de las vacunas.			
8. La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la vacuna.			
9. Ha visto o recibido información sobre las vacunas en el establecimiento de salud y/o institución.			
10. Considera que el tiempo que duró la atención a su niño es la adecuada.			
11. Considera que la enfermera está adecuadamente uniformada.			
DIMENSIÓN INTERPERSONAL			
12. Al ingresar al servicio de la ESNI, la enfermera la saludó.			
13. Durante la atención al niño la enfermera lo hace con cortesía y amabilidad.			
14. Cuando acude a la atención la enfermera llama al niño por su nombre.			
15. La Enfermera permite que colabore durante la administración de la vacuna como: sostener las piernas del niño, brindarle muestras de cariño, etc.			
16. Al terminar la atención la Enfermera se despide.			
DIMENSIÓN ENTORNO			
17. El servicio de la ESNI se encontró limpio y ordenado.			
18. Considera la decoración del servicio adecuado.			

19. Considera que el lugar donde será vacunado el niño, tiene adecuado espacio, individualidad y privacidad.			
20. La Enfermera durante la atención cierra la puerta.			

Cuestionario para medir el cumplimiento del calendario de vacunación

ÍTEMS	RESPUESTAS		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
CALENDARIO DE VACUNACIÓN			
1. ¿Considera usted que lleva a su hijo(a) a vacunar en la fecha establecida?			
2. ¿Considera usted que según el calendario de vacunación, su niño al nacer recibe las vacunas para protegerse de tuberculosis y hepatitis b?			
3. ¿Considera usted que una de las vacunas que recibe su niño(a) a los 2, 4 y 6 meses es la vacuna pentavalente, la misma que protege contra difteria, tétanos, tos convulsiva, hepatitis B y meningitis?			
4. ¿Considera usted que según el calendario de vacunación su niño(a) de 2 meses hasta antes de cumplir un año debe recibir las vacunas contra difteria, tétanos, tos convulsiva, hepatitis B, meningitis, poliomeilitis, neumonía, diarrea grave y contra la gripe?			
5. ¿Considera usted que su conocimiento sobre las enfermedades que protege la vacuna pentavalente influye para cumplir con el calendario de vacunación de su niño(a)?			
6. ¿Considera usted, que las edades en que su niño(a) debe recibir las vacunas antes de cumplir un año son: a los 2, 4, 6 meses?			
CONTROL DE NIÑO SANO			
7. ¿Considera usted, que cuando su niño(a) se ha encontrado enfermo lo ha llevado al centro de salud a colocarse las vacunas?			
8. ¿Considera usted, que si su niño sufre de una discapacidad es impedimento para cumplir con el			

calendario de vacunación?			
9. ¿Considera usted, que el peso y la talla de su niño influyen para que pueda cumplir con el calendario de vacunación?			
10. ¿Considera usted, que el personal de salud utiliza medidas de bioseguridad al momento de vacunar a su niño(a)?			
11. ¿Considera usted, que el centro de salud está en óptimas condiciones para efectuar la vacunación de su niño(a)?			

Anexo N° 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado contiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación que lleva por título: “PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y CUMPLIMIENTO DEL CALENDARIO DE VACUNACIÓN”.

Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el investigador al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta haber comprendido toda la información y una vez que todas sus dudas hayan sido resueltas.

Nombre del investigador principal: Lic. Enf. Sharon Naomi Shimizu Torres

Propósito del estudio: Identificar la percepción que tiene la madre sobre la calidad de atención de enfermería del servicio de Inmunizaciones en el Centro de Salud San Benito.

Participantes: Madres de niños menores de cinco años usuarios del servicio de inmunizaciones

Participación: si

Participación voluntaria: si

Beneficios por participar: Ninguna

Inconvenientes y riesgos: Ninguna

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: si

Renuncia: No aplica

Consultas posteriores: si

Contacto con el investigador: celular 958791208. Email: sharon091343@gmail.com

Declaración de consentimiento

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no fui forzado ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En mérito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional:
.....