



Universidad  
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 el cumplimiento del  
calendario de vacunación en el servicio de  
inmunizaciones en un centro materno de Lima  
Norte, 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista  
en Enfermería en Salud y Desarrollo Integral Infantil:  
Control de Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones**

**Presentado por:**

**Lluen Miranda, Farah Karin**

**Código ORCID: 0000-0003-1514-9804**

**Asesora: Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli**

**Código ORCID: 0000-0001-9418-6632**

**Línea de Investigación General: Salud, Enfermedad y Ambiente**

**Lima – Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Lluen Miranda, Farah Karin, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Salud y Desarrollo Integral Infantil: Control de Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "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 materno de Lima Norte, 2022", Asesorado por la Docente Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli, DNI N° 40704687, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>, tiene un índice de similitud de 12 (Doce) %, con código oid:14912:216024288, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor(a)  
 Lluen Miranda, Farah Karin  
 DNI N° 41852120



.....  
 Firma de la Asesora  
 Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli  
 DNI N° 40704687

Lima, 01 de Diciembre de 2022

## **DEDICATORIA**

A Dios quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida.

A mi madre y a mis hijos por ser mi inspiración de seguir progresando.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi esposo por su apoyo constante

**Asesora: Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Milagros Lizbeth Utrunco Vera

**SECRETARIO** : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

**VOCAL** : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Índice de contenido	VIII
Resumen	XI
Abstrac	XII
<b>1. EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación	
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	
1.4.1 Teórica	16
1.4.2 Metodológica	17
1.4.3 Práctica	17
1.5. Delimitaciones de la investigación	
1.5.1 Temporal	17
1.5.2 Espacial	18
1.5.3 Recursos	18
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>VII</b>

2.1.	Antecedentes	23
2.2.	Bases teóricas	28
2.3.	Formulación de hipótesis	28
2.3.1.	Hipótesis general	28
2.3.2.	Hipótesis Especifica	
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	29
3.1.	Método de la investigación	29
3.2.	Enfoque de la investigación	30
3.3.	Tipo de investigación	30
3.4.	Diseño de la investigación	30
3.5.	Población, muestra y muestreo	31
3.6.	Variables y Operacionalización	32
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.7.1.	Técnica	32
3.7.2.	Descripción de instrumentos	32
3.7.3.	Validación	32
3.7.4.	Confiabilidad	33
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	33
3.9.	Aspectos éticos	
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	40
4.1.	Cronograma de actividades	40
4.2.	Presupuesto	41
<b>5.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	42
<b>6.</b>	<b>ANEXOS</b>	43
6.1.	Matriz de consistencia	44

6.2. Instrumentos

46

6.3. Consentimiento informado

## Resumen

**Instrucción:** Los niños son una población muy vulnerables y susceptibles, la cual hace que puedan adquirir alguna enfermedad muy rápidamente hasta generar la muerte. La inmunización cada año previene la muerte de los niños, El no vacunarlos conduce a posibles brotes y aumento de la incidencia de enfermedades inmunoprevenibles

**Objetivo:** Determinar la relación entre 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 Materno de Lima Norte 2022 **Métodos:**

La investigación será de método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativos, este estudio es aplicada, su diseño es no experimental, de corte transversal con alcance correlacional

**Palabras claves:** Calidad de atención, cuidados de enfermería, cumplimiento, carnet de vacunación.

## Summary

X

**Instruction:** Children are a very vulnerable and susceptible population, which means that they can acquire a disease very quickly until death is generated. Immunization every year prevents the death of children. Not vaccinating them leads to possible outbreaks and an increase in the incidence of vaccine-preventable diseases

**Objective:** To determine the relationship between the perception of mothers about the quality of nursing care and compliance with the calendar of vaccination in the Immunization service in a Maternity Center in North Lima 2022

**Methods:** The research will be hypothetical deductive method, with a quantitative approach, this study is applied, its design is non-experimental, cross-sectional with correlational scope

**Keywords:** Quality of care, nursing care, compliance, vaccination card.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

En el pasado, el control y la erradicación de enfermedades se lograban mediante inmunizaciones. Estos son considerados una de las mayores victorias humanitarias de la humanidad. Las personas han podido evitar muertes, complicaciones e incluso poblaciones infantiles gracias a estas vacunas. (1)

Aunque la mayoría de los países tienen la meta de tener una cobertura del 90 % en lo que respecta a las vacunas, otros países no son tan afortunados. Por ejemplo, Sudán, Angola, Guinea Ecuatorial, la República Centroafricana, Somalia, Hungría, Irán y la isla griega de Alonnisos tienen solo una cobertura del 60 % o menos en sus tasas de vacunación. En contraste con esto, muchos otros países tienen una tasa de cobertura más alta, como Albania, Bahrein, Portugal, Sri Lanka y Hungría con un 99 %. Esta discrepancia hace que lograr todos los beneficios de las vacunas sea más difícil porque depende de cuántas personas tengan acceso a la atención médica (2).

La falta de acceso a las vacunas básicas representa un riesgo para la salud pública. Esto se debe al hecho de que se estima que 20 millones de niños cada año carecen de acceso a las vacunas básicas. Esto aparece en 2020 como la pandemia de COVID-19, lo que lleva a que aproximadamente 23 millones de niños pierdan su primer nivel de atención (3).

En 2018, Brasil y Venezuela notificaron más de 10.300 y 5.700 casos de sarampión, respectivamente. Esto se debe a la disminución de las tasas generales de inmunización debido a una menor cobertura. Además, esto conduce a posibles brotes y aumento de

la incidencia de enfermedades inmunoprevenibles. Estados Unidos reportó 18,975 casos de tos ferina en 2017, más que cualquier otro país. También ese mismo año, Venezuela reportó 786 casos de difteria.(4)

El INEI reporta que menos del 80% de los niños menores de 36 meses han sido vacunados en las siguientes regiones: Ucayali, Madre de Dios, Puno, Loreto, Callao, Lambayeque y Provincia de Lima. Esto se compara con los niños que tienen todas las vacunas básicas entre 2012 y 2019. (5)

En 2017, la agencia DIRIS Lima Norte fue la encargada de asignar a vacunar a los niños menores de 1 año. Sin embargo, solo el 51% de estos niños estaban realmente inmunizados. La agencia asignó a vacunar a 92 niños de Ancón, pero solo 7 fueron inmunizados. Por otro lado, solo el 46% de los niños de Puente Piedra fueron vacunados. (6) Al asignar niños entre 0 y 5 años, la DIRIS asignó 132.922 metas. Sin embargo, solo 61.378 niños, el 46,1% del total, fueron vacunados. Según los resultados de las tasas de vacunación Cobertura de Vacuna Antipolio Oral (APO), Sarampión, Paperas y Rubéola (SPR) y Vacuna Pentavalente (3ra dosis), el mayor riesgo de transmisión de la enfermedad se presentó cuando menos del 65% de los niños estaban vacunados. (7)

Así lo reveló la encuesta de 10 distritos Puente Piedra tuvo la tasa de cobertura más baja con solo el 38,6% de los niños vacunados contra estas enfermedades (8) Adicionalmente, Ancón cubría al 80,8% de sus niños; tuvo la tasa más alta entre todos los distritos encuestados. (9)

Hay una serie de razones por las que muchas vacunas no se administran a todos los pacientes. Estos incluyen la edad de un paciente, la migración de la población y el analfabetismo. Otra razón es la presencia de alta densidad en la población; esto se debe

a que tiene en cuenta los patrones migratorios (distrito de Puente Piedra 2,6%) (11).  
Las enfermeras también deben estar bien informadas al transportar productos biológicos para garantizar la calidad y la eficacia de sus vacunas. (10)

Nos preocupa este problema y queremos entender más haciendo preguntas como:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre 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 Materno de Lima Norte 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la dimensión calidad de 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 Materno de Lima Norte 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión Interpersonal de 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 Materno de Lima Norte 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión Entorno de 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 Materno de Lima Norte 2022?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivos Generales**

Determinar la relación entre 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 Materno de Lima Norte, 2022.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Identificar la relación entre la dimensión calidad de 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 Materno de Lima Norte 2022.

Identificar la relación entre la dimensión Interpersonal de 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 Materno de Lima Norte 2022.

Identificar la relación entre la dimensión Entorno de 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 Materno de Lima Norte 2022.

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Justificación Teórica**

El presente estudio hace un aporte trascendental a la enfermería a través del descubrimiento científico que encierra. Ayuda a los cuidadores de bebés que usan el producto a comprender el comportamiento de sus bebés y modificar su estilo de vida hacia hábitos más saludables. Esto se debe a que se está utilizando la teoría de la promoción de la salud de Nola Pender y la teoría del cuidado humanizado de Jane Watson. Estas teorías ayudan a las enfermeras a reflexionar sobre sus métodos de atención y crean un mayor nivel de atención que es más satisfactorio para el cuidador. En última instancia, esto conduce a familias y comunidades más saludables. (11)

### **1.4.2 Justificación Metodológica**

La investigación adicional derivada de este proyecto servirá como base para futuros estudios centrados en la relación entre el cuidado de enfermería y los pacientes menores de edad. Esto incluirá estudios que involucren los sistemas de apoyo para sus madres o cuidadores. (12)

### **1.4.3 Justificación Práctica**

Esta investigación proporciona al personal sanitario de ESNI las herramientas necesarias para la mejora continua. A través de sus esfuerzos, los profesionales de

la salud pueden promover el autocuidado y la salud en general en su comunidad.

Esto se debe a los resultados de este estudio, que se utilizan como referencia. (13)

## **1.5 Delimitaciones**

### **1.5.1 Temporal**

La presente investigación se desarrollará entre los meses de octubre a diciembre del año 2022.

### **1.5.2 Espacial**

Este proyecto se enfocará en el primer nivel de atención en un establecimiento de salud ubicado en el servicio de inmunización de DIRIS LIMA NORTE.

### **1.5.3 Población**

La atención de primera clase de un proveedor de atención médica será imprescindible para este proyecto. Como resultado, este proceso de recopilación de datos y el formulario de consentimiento informado serán necesarios para las madres participantes. Cualquier niño menor de cinco años que esté utilizando el sistema de salud LIMA DIRIS también debe participar en este proyecto.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Cardenaz, et al, (2019) 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. (14).

Manrique, (2018) 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. (15).

Rojas, (2019) 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. (16)

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Arroyo, et al, (2022) en su investigación tuvieron como objetivo: Delimitar la estimación de las madres sobre calidad de atención de enfermería, en el control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud La Fraternidad, Lima, Perú, 2021. La investigación fue de carácter descriptivo, de corte transversal y de diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 50 madres del área de Control de Crecimiento Desarrollo (CRED) del Centro de Salud La Fraternidad, en cuanto a la recolección de la información se empleó como instrumento un cuestionario de 30 preguntas respectivamente validado y con alta confiabilidad. Resultados: Del 100%(50) de las madres encuestadas en el área de CRED, se encontró que la percepción sobre la calidad de atención de enfermería es favorable en un 96%(48) mientras que un 4%(2) es desfavorable. En cuanto a las dimensiones en la dimensión técnica se encontró que es favorable en un 94%(47) y desfavorable en un 6%(3), mientras que en la dimensión humana el 96%(48) es favorable y en un 4%(2) es desfavorable y por último en la dimensión entorno el 72%(36) es favorable y en un 28%(14) fue desfavorable. Conclusión: La percepción de las madres sobre la calidad de la atención de enfermería en su mayoría fue favorable, respecto a la dimensión técnica, humana y del entorno, tiene percepción favorable. (17)

Huanca, et al, (2021) La presente investigación tuvo como objetivo general

Determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería del servicio de inmunización en el centro de salud Santa Magdalena Sofia. El estudio es de tipo básico, de nivel descriptivo, diseño de investigación es no experimental, De un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 65 madres que acudieron al servicio de Inmunizaciones. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado y compuesto de 20 ítems con opción múltiple, aplicado con previo consentimiento informado. Los resultados fueron: Del total del 100% de las 65 madres, el 49% (32) de madres percibieron la calidad de atención como medianamente favorable; el 31% (20) percibe la calidad de atención como favorable y el 20% (13) de manera desfavorable. Conclusiones: La mayoría de las madres tienen una percepción medianamente favorable sobre la calidad de atención de enfermería, debido a que durante la atención no se cierra la puerta y se considera que la decoración del servicio no es del todo adecuada. (17)

Justo, et al, (2021) La presente investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de la enfermera en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del establecimiento de salud I – 3 Coata 2017; el estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal, la población estuvo constituida por las madres que acuden al establecimiento de salud, con sus menores hijos a su control periódico, la población fue de 811 y la muestra 67 madres de niños menores de 5 años atendidos en el establecimiento de salud I – 3 Coata, determinada por la fórmula de población finita. Los resultados muestran que las madres que perciben la calidad de atención en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño como medianamente favorable en las dimensiones: técnico – científico con el 49.3%, interpersonal/humana 56.7% y entorno/confort 43.3%; en los resultados por indicadores en la dimensión técnico- científico se perciben como favorable: eficacia

con 91%; medianamente favorable: eficiencia 52.2%, seguridad 59.7%, integridad 76.1%, efectividad 55.2%, accesibilidad 47.8% y continuidad 59.7%; en la dimensión interpersonal/humana se perciben como medianamente favorable: respeto 49.2% interés 47.75%, amabilidad 52.2%, ética 50.7% e información 56.7% y finalmente la dimensión del entorno/confort: ambientación 52.2%, comodidad 58.2% y privacidad 47.8% son favorables; limpieza 58.2% y confianza 52.2% son medianamente favorable y orden con 58.2% es desfavorable. Finalmente se conoce la percepción de las madres sobre calidad de atención de la enfermera es medianamente favorable en las dimensiones: interpersonal/humana, técnico-científico y entorno/confort. (18)

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 fue la encuesta y el 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 la vacunación puesto que a su vez comprende un espacio para

la atención de control de niño empleado al mismo tiempo por otros usuarios. (17)

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Percepción**

La comprensión del mundo proviene de nuestros sentidos y razonamiento. Nuestra comprensión del mundo es percepción, que se forma cuando se estimulan nuestros sentidos. Por definición, la percepción es el proceso por el cual llegamos a comprender verdades, hechos y eventos a través de nuestros sentidos y razonamiento. (19)

El comportamiento y los eventos se explican buscando elementos causales; Los primeros momentos de interacción recogen muchos elementos de información de los que depende la percepción de una persona. Las personas reconocen sus propias emociones a través de la interacción con los demás, y la autoconciencia conduce a impresiones formadas a partir de la información recopilada durante el primer encuentro. (20)

### **2.2.2 Calidad**

La definición de calidad se basa en satisfacer las necesidades del consumidor o brindar servicios útiles. Se mide por el grado en que un producto o servicio cumple con las expectativas y el consumidor lo percibe como de alta calidad. (21)

### **2.2.3 Calidad de Atención en Salud**

Para que la atención sanitaria sea eficaz, los profesionales y los servicios sanitarios deben cumplir unos requisitos específicos. Estos requisitos incluyen garantizar que los usuarios reciban las condiciones adecuadas al recibir tratamiento,

rehabilitación y/o paliación. Esto también se aplica a cualquier otro nivel de atención, incluida la promoción, la prevención y el tratamiento. (22)

### **Dimensiones de la Calidad de Atención**

Avedis Donabedian, el creador del campo de la calidad en la atención médica, distingue la atención médica en tres categorías según las dimensiones:

#### **a) Dimensión Técnico – Científica**

Para brindar una salud adecuada a la población en general, la efectividad, el alcance y los resultados del proyecto propuesto son significativos. Requiere que los profesionales dominen actitudes, habilidades y conocimientos al brindar cuidados a sus pacientes. La implementación efectiva de las medidas necesarias para lograr los objetivos de brindar atención médica después de una evaluación adecuada de la eficacia, por consiguiente maximizar los resultados esperados con la asignación adecuada de recursos manteniendo la eficiencia. Contribuyendo a proporcionar atención sin interrupciones innecesarias. Por lo tanto, un objetivo del cuidado de la salud es minimizar los riesgos para la salud. Para lograr el mayor bienestar, una persona necesita recibir la atención de todos los servicios de salud. Esto se debe a la integralidad del sistema de salud. (23)

#### **b) Dimensión Interpersonal**

Esta dimensión causa implicancia en la interacción entre un proveedor de atención médica y el paciente, así como su bienestar espiritual, social y psicológico. La idea de reconocer el valor de una persona gracias a su cultura, individualidad y derechos. Es por ello tener en claro la importancia de brindar información oportuna, clara y accesible para el usuario o acompañante. Las relaciones

terapéuticas entre los profesionales de la salud y sus usuarios son amistosas, cordiales, cálidas y empáticas. Tomando en cuenta los principios ético-deontológicos que orientan las acciones y actitudes de los profesionales de la salud se basan en la ética, que es el eje de su conducta. (24)

### **c) Dimensión del Entorno**

El entorno nos hace alusión al medio ambiente se refiere a los alrededores de un objeto o persona específica. En salud nos abocamos a los proveedores de atención médica brindan a los pacientes un nivel de comodidad, privacidad, limpieza y orden. Cabe mencionar que también los clientes confían en el establecimiento para brindar atención básica de salud. (25)

#### **2.2.4 Calidad de Atención en Enfermería**

El cuidado de enfermería se considera humano, personalizado, científico y exitoso cuando es realizado por un profesional registrado en el campo. Brindan la mejor atención posible al monitorear la satisfacción del paciente. (26)

#### **2.2.5 Cumplimiento del Calendario de Vacunación**

Es una manera la cual el profesional de enfermería brinda al usuario una atención regular; en base a los calendarios de vacunación para ayudar con la administración de las vacunas. Este cronograma está diseñado para permitir que los bebés reciban las vacunas completas y los protege de enfermedades que se pueden prevenir con una vacuna. Al cumplir con este calendario, los bebés están protegidos de enfermedades que no pueden prevenirse con la vacuna actual. (27)

#### **2.2.6 Dimensiones del Cumplimiento del Calendario de Vacunación**

### **Calendario de Vacunación**

Este registro de salud está destinado a mostrar la protección de una persona contra enfermedades que tienen una vacuna comprobada. Muestra cuán efectiva fue la inmunización de cada individuo en un grupo de edad específico. Esta información se recopila y presenta en un orden lógico y secuencial. (28)

### **Control de Niño Sano**

El equipo multidisciplinario de salud brinda estrecha supervisión periódica a la población infantil entre el nacimiento y la edad escolar; esto incluye evaluaciones del estado de alimentación y crecimiento, desarrollo motor, desarrollo psicomotor, detección de violencia y abuso, suplementos de hierro y educación y orientación para sus padres o tutores sobre el cuidado en el hogar. (29)

El personal de cuidado infantil de Control de Crecimiento y Desarrollo verifica rutinariamente el programa de vacunación de un niño cuando realiza un control de salud integral. Esto incluye administrar la vacuna de acuerdo con su calendario.

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

Varios estudios internacionales han demostrado consistentemente la necesidad de Enfermeras para enfrentar el éxito de las vacunas infantiles. Estos estudios se explican por su enfoque en los aspectos intelectuales, prácticos y de actitud del campo de la inmunización. En estos estudios, las Enfermeras destacan los protocolos que les permiten seguir el esquema de vacunación. (30)

También explican cómo educar adecuadamente a los niños respecto a este mismo

horario. Dado que las enfermeras brindan protección contra las enfermedades, también abordan las preocupaciones y reacciones posteriores a la vacunación. Lo más importante es que resuelven las dudas e inquietudes de los padres con respecto a las vacunas. Se ha demostrado que las vacunas reducen el riesgo de enfermedades graves como la poliomielitis y la hepatitis. (31)

A pesar de esto, algunas personas aún rechazan los servicios de inmunización por varias razones. Estos incluyen la percepción del riesgo y los problemas de confianza de los profesionales de la salud. Además, algunas personas creen que las vacunas causan daño o son ineficaces. La reticencia a la vacuna se observa en gran medida en los padres como principales proveedores de cuidados de los primeros años de vida. El miedo a lo desconocido y la inseguridad al cuidar a un bebé son instintos comunes de los padres.

La negatividad de los padres hacia las primeras vacunas puede causar un daño significativo en su toma de decisiones. Las enfermeras deben tener empatía por estos padres o cuidadores para reforzar una relación terapéutica con ellos. (32)

Esta relación es necesaria para modificar sus comportamientos y pensamientos negativos sobre las vacunas. A su vez, esto puede aumentar la conciencia sobre la importancia de las vacunas en el cuidado familiar. (33)

### **2.2.8 Teorías de Enfermería**

Teoría de la Promoción de la Salud de Nola Pender

Este modelo de enfermería se enfoca en identificar los aspectos biológicos, culturales y psicológicos del ser humano que influyen en sus gustos, disgustos, motivaciones y actitudes. Esto proporciona información sobre el individuo que le permite tomar decisiones de estilo de vida saludables que pueden conducir a un

alto nivel de bienestar. Además, este modelo también promueve comportamientos saludables como actitudes positivas hacia la promoción de la salud. (34)

## **2.3 Formulación de Hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis General**

H.A: Existe relación estadísticamente significativa entre 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 Materno de Lima Norte 2022.

H.O: No existe relación estadísticamente significativa entre 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 Materno de Lima Norte 2022.

### **2.3.2 Hipótesis Específicas**

H.A1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión calidad de 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 Materno de Lima Norte 2022?

H.A 2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Interpersonal de 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 Materno de Lima Norte 2022?

H.A 3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Entorno de 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 Materno de Lima Norte 2022?

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Método de la investigación**

La metodología de investigación se conoce como hipotético deductivo debido a su enfoque en formar conclusiones hipotéticas a través de deducciones lógicas. Con ayuda de la Formulación de hipótesis sobre la realidad problemática brinda la oportunidad de observar y comprender. Con esto los investigadores estudian este fenómeno, que creen que es cierto. Es necesario que la investigación tenga sustento Canónico – Científico. (35)

#### **3.2 Enfoque de la investigación**

Este proyecto de investigación implementa un método cuantitativo para recopilar datos. Las herramientas para recopilar información incluyen un cuestionario y una lista de preguntas para recopilar datos. Al probar una hipótesis, use números y estadísticas para recopilar datos sobre las variables. (36) Hernández et al. Nos menciona que una investigación cuantitativa intenta cuantificar el problema en cuestión. La comparación de datos con diferentes métodos estadísticos proporciona un contraste necesario. Para llegar a una conclusión significativa sobre la investigación, el investigador primero debe desarrollar una hipótesis. Los datos recopilados a través de este proyecto se pueden compartir para una audiencia más amplia gracias a su explicación. (37)

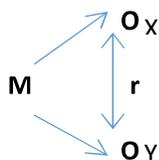
### 3.3 Tipo de investigación

El presente proyecto de investigación es básico ya que busca comprender un problema previamente existente. Habiéndose que se centra en encontrar respuestas a preguntas específicas. la capacidad de resolver problemas prácticos. (38)

### 3.4 Diseño de Investigación

Para determinar la relación entre los hechos es necesario emplear un diseño de investigación observacional descriptivo, transversal y correlacional. Esto se debe a que proporciona una guía específica para el investigador, ayuda a analizar los datos y determina cuándo se recopilarán datos específicos. (39)

Presenta el siguiente diseño:



Dónde:

M = Muestra;

Ox = La Percepción De Las Madres Sobre La Calidad De Atención De Enfermería

Oy = Cumplimiento Del Calendario De Vacunación

### 3.5 Población, muestra y muestreo

Se consultó la base de datos de la historia clínica electrónica de Inmunizaciones en enero de 2022. Con ella se conformó la población de 120 madres de niños menores de cinco años atendidos en el servicio de Inmunizaciones de un Centro de Materno de lima norte. Esta población se extrajo de la base de datos, que se detalla cada día, en el Informe diario detallado - Inmunizaciones EQHALI. (40)

### **Criterios de inclusión**

- Madres que acepten participar voluntariamente en el estudio y firmen la hoja de consentimiento informado.
- Mamá de juicio sensato y sano.
- Niños menores de 5 años

### **Criterios de exclusión**

- Madres que no acepten participar voluntariamente en el estudio y firmen la hoja de consentimiento informado.
- Mamá que no se encuentren en su juicio sensato y sano.
- Niños mayores de 5 años.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGO
VI: Percepción de las madres sobre la Calidad de Atención de Enfermería	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	Apreciación de la madre respecto a las condiciones de las actividades de atención 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.	Técnico – científico	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	Tipo de variable:	Favorable Medianamente favorable Desfavorable
			Interpersonal	12,13,14,15,16	Cualitativa	
			Entorno	17,18,19,20	Escala de medición: Ordinal	

	máxima del usuario (27).				
<b>V2:</b>	Acto realizado bajo	Responsabilidad	Calendario de Vacunación	1,2,3,4,5,6,7	Cumple
Cumplimiento del Calendario de Vacunación	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.	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.	Control de Niño Sano	8,9,10,11	No cumple

### 3.6. Variables y operacionalización

### 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. (41)

#### 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 (42)

#### *Dimensiones del Cuestionario de Calidad del Cuidado de la Enfermera*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Preguntas</b>
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*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Preguntas</b>
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 Es taninos, 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. (43)

### **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. (44) El segundo instrumento fue validado por 3 jueces de expertos. (45)

### **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 (46) mientras que en el segundo instrumento se obtuvo 0.858 (47). Ambos valores mayores a 0.5 nos indica que el instrumento es confiable.

### **3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

Para poder llevar a cabo el proyecto, ha pasado como requisito imprescindible el proceso de revisión y aprobación póstuma del Consejo de Investigación de la Universidad Norbert Wiener. Posteriormente, se otorgó un poder al médico jefe de la institución para obtener por separado el permiso para la solicitud del trabajo de investigación. En cuanto al procesamiento de datos, los datos obtenidos de los cuestionarios fueron codificados y tabulados aplicando la escala métrica y el programa Microsoft Office Excel 2013 mediante un programa informático denominado (SPSS) versión 26.0, seguido de gráficos y estadístico La tabla explica los datos.

### **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 (48).

**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 (48).

**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 (48).

**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 (48).



#### 4.1 Presupuesto

<b>CATEGORÍA DE PRESUPUESTOS</b>	<b>N°</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
Asesor metodológico	1		S/. 600.00
Asesor estadístico	1		S/. 500.00
<b>SUMINISTROS</b>			
Lapiceros	12	S/. 1.00	S/. 12.00
Hojas Bond	200	S/. 0.15	S/. 30.00
Tinta de Impresora	2	S/. 35.00	S/. 70.00
Archivador	1	S/. 7.00	S/. 7.00
<b>SERVICIOS</b>			
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
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 1724.50</b>

## 5. 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](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-sistemica-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](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](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](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.
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 2022]; 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.
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.
19. Arias Castilla CA. Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. Revista Horizonte Pedagógico [Internet] 2006 [consultado 19 nov 2022]; 8(1):9-22.
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](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 nov 2021].
24. Ramírez, N. y López, P. “Análisis de la capacidad de gestión del Hospital Dra. Eloísa Díaz Insunza de acuerdo con el Estándar General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Cerrada” [Internet] 2017 [consultado 20 dic 2017]. Universidad Academia de Humanismo Cristiano de Chile.
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 nov 2022]; 10(2):76-89.
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](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 05 dic 2022]. 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. Rodríguez 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](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 05 dic 2022]; 19(3):[09 pantallas].
42. Bee Ann, Legge D, Oetting S. En: Marriner – Tomey A. Modelos y teorías en enfermería. 3ª ed. Madrid: Harcourt 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 2022]; 17 (3): 11-22.
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 dic 2022]; 13(1):102-122.

46. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 6ª ed. México: Mc Graw Hill; 2014.

47. 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>

48. Martínez B, Céspedes N. Metodología de la Investigación. Perú: Sánchez; 2008

## **Anexos**

## Anexo 1

### Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problemas General</b></p> <p>¿Qué es la relación entre 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 Materno de Lima Norte 2022?</p>	<p><b>Objetivos Generales</b></p> <p>Determinar la relación entre 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 Materno de Lima Norte 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>H.A: Existe relación estadísticamente significativa entre 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 Materno de Lima Norte 2022.</p> <p>H.O: No existe relación estadísticamente significativa entre 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</p>	<p><b>Variable 1 Dimensiones</b></p> <p><b>Variable 2 Dimensiones</b></p>	<p><b>Tipo de investigación: Básica</b></p> <p>Método y diseño de la investigación:</p> <p>Hipotético deductivo No experimental Correlacional Transversal</p> <p>Población / muestra:</p> <p>Censal. Todos las madres que son atendidas en el Centro Materno de lima Norte 2022 = 120 unidades análisis.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre dimensión calidad de percepción de las madre</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre la dimensión calidad de la percepción</p>			

---

sobre la calidad de atención de enfermería y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de Inmunizaciones en el Centro de Materno de Lima Norte 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión Interpersonal

de 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 el Centro de Materno de Lima Norte 2022?

¿Cuál es la relación entre

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 Materno de Lima Norte 2022.

Identificar la relación entre la dimensión Interpersonal de 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 Materno de Lima Norte 2022.

centro de Materno de Lima Norte 2022.

### Hipótesis Específicas

H.A: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de 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 el Centro de Materno de Lima Norte 2022?

H.A: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Interpersonal de 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 el Centro de Materno de Lima Norte 2022?

---

---

la dimensión Entorno de

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 Materno de Lima  
Norte 2022?

Identificar la relación  
entre la dimensión  
Entorno de 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 Materno de  
Lima Norte 2022.

H.A: Existe relación estadísticamente  
significativa entre la dimensión  
Entorno de 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 Materno de Lima Norte  
2022?

---

## Anexo N° 2: Instrumento de medición

### Escala de Likert adaptada

#### I. 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.

#### II. 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		
	SIEMPR E	A VECES	NUNC A
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICA</b>			
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.			
<b>DIMENSIÓN INTERPERSONAL</b>			
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.			
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>			
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
<b>CALENDARIO DE VACUNACIÓN</b>			
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 contradifteria, 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?			
<b>CONTROL DE NIÑO SANO</b>			

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 C. Consentimiento informado-**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA**

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** “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 materno de lima norte 2022”

**Nombre de los investigadores principales:**

**LIC. LLUEN MIRANDA FARAH KARIN**

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre 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 Materno de Lima Norte 2022.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio. **Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a

....., coordinadora de equipo.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al ,  
Presidente del Comité de Ética de

la ....., ubicada en la 4, correo electrónico:  
.....

**Participación voluntaria:**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del colaborador o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI - CE:	
Nº de teléfono	
E-mail	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI - CE	
Nº teléfono	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI - CE	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y Apellido:	

DNI - CE:	
Teléfono:	

Lima, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022

**\*Autentico que he admitido un duplicado del consentimiento informado.**

.....

Firma del colaborador

