



**Universidad
Norbert Wiener**

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

**“CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA Y
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON NIÑOS
MENORES DE 5 AÑOS EN INMUNIZACIONES DE UN HOSPITAL
DEL CALLAO, 2022”**

**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:
GUTIERREZ ALVAREZ, SUSAN ALICIA**

**ASESOR:
MG. FERNANDEZ RENGIFO, WERTHER FERNANDO**

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a mi madre Alicia, abuelo Fermín y mis tíos por su apoyo incondicional y permanente durante mi carrera profesional. Así como a mi enamorado que me acompaño durante todo el proceso académico.

Agradecimiento

A Dios por protegerme y bendecirme siempre en cada paso que doy a lo largo de mi vida y desarrollo profesional. A mi asesor por las sugerencias recibidas y por su apoyo en lograr mi objetivo, así mismo, a los docentes que durante mi especialidad me acompañaron.

ASESOR:
MG. FERNANDEZ RENGIFO, WERTHER FERNANDO

JURADO

PRESIDENTE : Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

SECRETARIO : Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

VOCAL : Mg. Efigenia Celeste Valentin Santos

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
1. EL PROBLEMA.....	11
1.1 Planteamiento del problema.....	11
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problemas específicos.....	14
1.3 Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Justificación de la investigación.....	16
1.4.1 Teórica.....	16
1.4.2 Metodológica.....	17
1.4.3 Práctica.....	17
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	18
1.5.1 Temporal.....	18
1.5.2 Espacial.....	18
1.5.3 Población o unidad de análisis.....	18
2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Antecedentes.....	19

2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	21
2.2 Bases teóricas.....	24
2.2.1 Calidad de atención.....	24
2.2.2 Dimensiones de la calidad de la atención.....	25
2.2.3 Satisfacción.....	28
2.2.4 Dimensiones de la Satisfacción.....	29
2.2.5 Teorías relacionadas al tema.....	31
2.3 Formulación de hipótesis.....	33
2.3.1 Hipótesis general.....	33
2.3.2 Hipótesis específicas.....	33
3. METODOLOGÍA.....	35
3.1 Método de la investigación.....	35
3.2 Enfoque de la investigación.....	35
3.3 Tipo de investigación.....	35
3.4 Diseño de la investigación.....	35
3.5 Población, muestra y muestreo.....	36
3.6 Variables y operacionalización.....	39
3.6.1 Matriz de Operacionalización de la variable.....	39
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
3.7.1 Técnica.....	43
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	43
3.7.3 Validación.....	45
3.7.4 Confiabilidad.....	46
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	47

3.9 Aspectos éticos.....	48
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	49
4.1 Cronograma de actividades.....	49
4.2 Presupuesto.....	50
5. REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	58
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	59
Anexo 2: Instrumentos.....	62
Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	67
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin.....	69

Resumen

Introducción: La calidad de atención que ofrece enfermería en los servicios de consulta externa son fundamentales para el usuario externo, ya que de eso dependerá de la existencia de una demanda de atención en el hospital, por ello se busca brindar y tener un alto nivel de atención de calidad. **Objetivo:** Determinar como el nivel de calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022. **Métodos:** La investigación tiene como método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, tiene como diseño de corte transversal y correlacional. Donde se les realizará a 121 madres con niños menores de 5 años, a través del cuestionario de Donabedian que medirá la calidad de atención y Servqual para la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años. Siendo estos datos recolectados procesados a través del programa de Microsoft Excel, con la prueba de chi cuadrado y la relación a través del coeficiente de correlación de Spearman, del cual será beneficioso para el mejoramiento de la calidad del personal que labora en inmunizaciones y de antecedentes para futuras investigaciones.

Palabras claves: Calidad de atención, Satisfacción, Madres con niños menores de 5 años, Inmunizaciones, Enfermería (DeCS).

Abstract

Introduction: The quality of care offered by nursing in outpatient services is essential for the external user, since it will depend on the existence of a demand for care in the hospital, which is why it seeks to provide and have a high level of quality care. **Objective:** To determine how the level of quality of care provided by nursing is related to the satisfaction of mothers with children under 5 years of age in immunizations at a Callao Hospital, 2022. **Methods:** The research has as a hypothetical-deductive method, a quantitative approach, Applied type, it has a cross-sectional and correlational design. Where 121 mothers with children under 5 years of age will be asked, through the Donabedian questionnaire that will measure the quality of care and Servqual for the satisfaction of mothers with children under 5 years of age. Being these collected data processed through the Microsoft Excel program, with the chi square test and the relationship through the Spearman correlation coefficient, which will be beneficial for the improvement of the quality of the personnel that works in immunizations and background for future research.

Keywords: Quality of care, Satisfaction, Mothers with children under 5 years of age, Immunizations, Nursing (MeSH).

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La satisfacción del usuario externo declara que el brindar calidad, por parte del personal en salud, tiene que responder a las expectativas de las madres con niños; siendo una de las causas principales la gran demanda de los niños menores de 5 años, teniendo como consecuencias para los usuarios que después de recibir una atención se sientan insatisfechos con el profesional de enfermería generando inconformidad (1).

Los países de América, han tenido diversos cambios, que junto a la calidad es fundamental para una prestación de servicio de salud. Para que los usuarios se encuentren seguros e incentivando a que las instituciones constantemente se les esté evaluando para realizar mejoras en la calidad. Además, se evidencia en los resultados que los usuarios externos se encuentran satisfechos al atenderse en las instituciones de salud (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que el nivel de la satisfacción del usuario es un tema principal al evaluar la calidad de atención en los diversos servicios de salud, basándose en las necesidades y expectativas de los usuarios externos y en la atención que brinda los centros de salud (3).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el 2017 en su informe acerca de los indicadores de coberturas de vacunación en menores de 3 años, se observa un avance en la vacunación, llegando en el 2014 en un 61.1%, en el 2015 aumento a un 69.4% y al final del año del 2016 se logró aumentar un 69.4% de cobertura en la

vacunación de niños menores de 36 meses. Además, se logra evidenciar el compromiso de las entidades del Perú y personal de salud, principalmente el profesional de enfermería que son los encargados en velar que se cumplan las metas establecidas con el fin de proteger a la población (4).

Por lo tanto, es preocupante identificar que la calidad de atención de los servicios con la insatisfacción del usuario, trae en efecto un problema concurrente en el sistema sanitario; por consiguiente, los artículos publicados por la OMS (2016), Rojas señala que globalmente los niveles de insatisfacción del usuario externo son mayores al 50%, que en países de Latinoamérica se encuentran entre el 60% y 80%. Aquí en el Perú el porcentaje de nivel de insatisfacción es considerable con un 65% en la totalidad de establecimiento de salud nacional. Teniendo como causa donde las madres son un indicador, porque manifiestan su opinión de la calidad de atención que tuvieron del profesional de enfermería, debido a que tiene contacto directo de las madres de niños de 5 años durante la colocación de las vacunas (5).

Al interactuar con las madres mencionan que, como principales causas de no cumplir con la vacunación completa de los niños con 5 años, son: viajar mucho, trabajar fuera del hogar, el niño está enfermo recurrentemente, los padres no aceptan que se vacunen sus niños, existen problemas en el horario y tiempo, una mala información de las vacunas o registros en el carnet, así como sus próximas citas (6).

El profesional de enfermería debe de hacer el uso de los cinco correctos antes, durante y después de la inmunización, así mismo, brindar la educación en los cuidados y

efectos post vacunación a las madres que acuden con sus niños, en busca de mejorar la satisfacción durante la atención en las inmunizaciones (7).

Otra de las causas principales son las fallas de los equipos que se encuentran en mal estado, la falta de insumos y así mismo de personal de salud para lograr alcanzar suplir las exigencias y requerimientos de la población. Una de las consecuencias de la insatisfacción se ve en los bajos niveles de indicadores del servicio de vacunación (8).

En Macacona EsSalud, Gallegos realizó una investigación con 420 usuarios que acuden a los programas de diabetes, hipertensión y de inmunizaciones, obteniendo en nivel de calidad de un 50% de agrado en la dimensión de empatías y seguridad, determinando donde a más alto sea el nivel de satisfacción del usuario de igual manera será el nivel de la calidad de atención del servicio de enfermería (9).

Así mismo Caizan y Juca, obtuvieron resultados donde solo el 50% de las encuestas realizadas conocen los beneficios de las inmunizaciones y el resto no, del cual se concluye que es importante brindar educación a los padres de familia acerca del cumplimiento de los niños con en el calendario de vacunación (10).

Los padres de familia al ingresar al servicio de inmunizaciones mencionan que “el espacio de atención es muy pequeño”, “a veces ni me saludan”, “no existe mucha privacidad”, “solo nos dan 10 minutos de atención”, “no indagan cómo está la salud de

mi hijo”, “a mi hijo lo vacunan y no me brindan ninguna información”, entre otras referencias (11).

Por lo mencionado, frente a esta problemática de un nivel bajo de satisfacción por parte de la atención recibida del paciente en inmunizaciones, buscando soluciones para mejorar el bienestar orientadas a mejorar la calidad de atención del profesional de enfermería en Inmunizaciones de un Hospital del Callao; buscando subir los indicadores de vacunación con la finalidad de erradicar las enfermedades inmunoprevenibles.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo el nivel de calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la dimensión técnico- científico de la calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022?

- ¿Cómo la dimensión humana- interpersonal de la calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022?
- ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar como el nivel de calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar como la dimensión técnico- científico de la calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022.

- Identificar como la dimensión humana- interpersonal de la calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022.
- Identificar como la dimensión entorno de la calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El presente trabajo de investigación permitirá conocer el nivel de calidad de atención que brinda enfermería con la satisfacción de las madres con niños de 5 años, por ende se debe principalmente investigar desde el punto teórico, como concepto de análisis que resulta muy relevante en el estudio de como los servicios de las instituciones hospitalarias brindan su servicio al público; ante ello en el presente trabajo se contrasta con diversas teorías que son fundamentales para la salud en la calidad de atención, siendo la “Teoría de calidad de atención de Avedis Donabedian”, la “Teoría de las relaciones interpersonales de H. Peplau” y la “Teoría del cuidado humanizado de J. Watson”, que permite sintetizar la información teórica relacionada a las madres con niños menores de 5 años y la satisfacción de un Hospital de Callao.

En un Hospital de Callao se va a desarrollar la investigación, donde no se ha existido ningún estudio. Incluso, serviría de fuente teórica para futuras investigaciones, relacionadas al problema de investigación.

1.4.2 Metodológica

Se justifica la metodología ya que es de tipo aplicada, durante la investigación se tiene en cuenta el método científico, del cual los instrumentos utilizados en la investigación son confiables y validados por jueces expertos, del cual permite determinar como el nivel de calidad de atención que brinda enfermería en el servicio de inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años, mencionando que estos instrumentos se pueden utilizar en futuras investigaciones.

Además, el trabajo de investigación tiene como enfoque cuantitativo, el diseño es de corte transversal y correlacional, tiene como método hipotético deductivo.

1.4.3 Práctica

Se conocerá como el nivel de calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones, permitiendo al área administrativa y de calidad tomar las decisiones correctas en busca de un mejoramiento.

Así mismo, se podrá realizar actividades de prevención y promoción acerca del cumplimiento en el calendario de vacunación menor de 5 años buscando

mejorías en coberturas. Ante esta información, se justifica en el contexto práctico porque nos permitirá ver lo que el paciente obtuvo de la atención por parte del personal de enfermería que ha recibido, motivando a mejorar las estrategias y tomando acciones inmediatas del día a día logrando alcanzar de esa manera las metas establecidas en el servicio de inmunizaciones.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El desarrollo del trabajo de investigación se llevará a cabo en el tiempo comprendido en enero del año 2022.

1.5.2 Espacial

El presente trabajo se realizará en un Hospital de Callao, en la provincia constitucional de Callao.

1.5.3 Población o unidad de análisis

En el presente trabajo se usará de fichas de encuestas y tecnología, el investigador asumirá el financiamiento completo de la investigación, siendo los datos confidenciales y con fines de estudio. Del cual, se contará con un instrumento validado y confiable. Permitiendo que se den resultados con veracidad y fidelidad de los datos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Viris (12), en el año 2020, en Ecuador su estudio buscaba como objetivo “Determinar la relación entre la satisfacción, actitud y conocimientos de inmunización en usuarios acompañantes de niños atendidos en el C.S Durán”. Método: Enfoque cuantitativo, tipo básico comparativo, de diseño experimental, de tipo transversal, con una muestra de estudio de 72 usuarios acompañantes de niños. Utilizando como instrumento los cuestionarios de Donabedian y el otro para determinar actitudes y conocimientos. Resultados: La relación significativa es de nivel bajo entre las tres variables de estudio en los pacientes. Conclusión: Hay una relación de nivel moderada de satisfacción de los pacientes que acuden al consultorio de vacunas (12).

Castellano (13), en el año 2019, en Venezuela buco como objetivo “Evaluar la calidad del servicio en los Centros Materno-Pediátricos del Estado Zulia. Método: Aplicado, descriptivo y de campo, se realizó a 259 pacientes a traves de una encuesta Servqual. Resultados: Demostraron una inexistencia de la calidad de servicio en los centros materno-pediátricos, se obtuvo 2.86 puntos de los parámetros establecidos indicando una ausencia de la variable estudiada. Conclusión: La calidad de servicio en el centro de salud va a depender de que los usuarios sean atendidos de manera oportuna, que no se da por la condición de una falta de recursos

básicos desde equipos, infraestructura, medicamentos, inseguridad debido a una crisis política-económica del país de investigación (13).

Briones (14), en el año 2018, en Ecuador tiene como objetivo “Evaluar la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de la atención en consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes del cantón Rocafuerte, provincia de Manabí”. Método: Enfoque cuantitativo, descriptiva, no experimental de corte transversal y correlacional, una muestra fue de 200 pacientes, se usó el instrumento Servqual. Resultados: La percepción con respecto a la calidad de la atención recibida, el 80% no es atendido en los primeros 20 minutos, el 60% rara vez reciben charlas, folletos o información relacionada con la salud al momento de espera para la consulta médica y el 40% no están uniformados. Conclusión: Se diseña un plan estratégico de mejora con lo hallado para eliminar los problemas identificados (14).

Torres et al. (15), en el año 2018, en Chile; en su objetivo “Medir la apreciación en tres secciones de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chilena de pacientes”. Método: Enfoque cuantitativo, utilizando cuestionarios aleatorios empleados a usuarios que tuvieron atenciones médicas. Resultados: Los usuarios iguales o mayores de 45 años presentaron un nivel de satisfacción mayor al de los usuarios menores de 19 años y entre 20 y 44 años. Conclusión: Se distinguió cinco dimensiones subyacentes entre las tres secciones de usuarios, disponibilidad del servicio, respeto y tolerancia hacia el paciente, si el escenario complaciente y si es accesible o no, siendo la satisfacción de nivel medio (15).

Vázquez et al. (16), en el año 2018, en Colombia tuvo como objetivo en su investigación “Determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer atención médica”. Método: Estudio descriptivo, transversal; se usó el cuestionario Servperf a 395 pacientes. Resultados: La satisfacción con el médico familiar es 65%, por la enfermera del 74%, personal no sanitario un 59%, elementos tangibles 82%, con accesibilidad y organización 65%, tiempo de espera para las citas, laboratorio y referencia un 49%. Conclusión: La satisfacción percibida con la calidad de atención es un 60%, pese a ello los pacientes desean que se les resuelva su problema de salud lo mas pronto y que la carga laboral es alto y continuo, que repercute en la atención al usuario (16).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Febres-Ramos et al. (17) en el año 2020, buscaron en su estudio como objetivo “Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión”. Método: Estudio observacional, descriptivo de corte transversal. Teniendo a 292 pacientes como muestra, del cual usaron como instrumento Servqual. Resultados: Fueron las mujeres en su mayoría encuestadas con un 57% del cual un 60.3% obtuvo una satisfacción global, en sus dimensiones de seguridad y un 86.8% en la dimensión de empatía y la satisfacción respectivamente con un 80.3%. En la dimensión de aspectos tangibles tuvo un mayor nivel de usuarios insatisfechos con un 57.1%. Conclusión: Se busca mejorar la atención de los servicios de salud a traves de la implementación de programas que sean beneficiosas para mejorar en la calidad de atención a los pacientes (17).

Tena (18) en el año 2018 en el Perú, cuyo objetivo es “Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el programa CRED en el centro Carmen Medio, en Comas, 2018”. Método: A través de una encuesta y el cuestionario modificada de tipo de escala de Likert, realizado a 136 madres de familia bajo su consentimiento. Resultados: Se encontró que un gran número de las madres tienen una satisfacción de nivel alto con un 72.1%, el 17.6% de las madres tuvo una satisfacción media y con una satisfacción baja de las madres fue con un 10.3%. Dentro de la dimensión técnico- científico tuvieron un alto nivel de satisfacción el 75% de madres de familias encuestadas y de nivel medio de las madres con un 16.9% y finalmente obtuvieron una insatisfacción baja el 8.1% de las madres de familia; de la dimensión humana se obtuvo una satisfacción alta con un 69.9%. Conclusión: Que una gran cantidad de las madres de familia tienen un alto a medio nivel de satisfacción por parte del profesional de enfermería en el programa de Crecimiento y Desarrollo (18).

Távora (19) en el 2018, en su investigación tuvo como objetivo “Evaluar la satisfacción del usuario externo para mejorar el nivel de la calidad de atención recibida en el centro de salud Túpac Amaru”. Método: De tipo observacional, corte transversal y no experimental; realizado a 112 pacientes que van atenderse al establecimiento en diversos servicios: medicina general, obstetricia, enfermería, odontología, inmunización. Utilizando la herramienta informática y estadística descriptiva. Resultados: Que la población tuvo una satisfacción general de 70.2%, que corresponde a un nivel alto. Conclusión: El nivel de satisfacción es bueno en relación a la calidad de atención en la población de estudio (19).

Quispe (20) en el 2018, tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Puesto de Salud I-2 Amantini-Puno”. Método: Enfoque cuantitativo, tipo descriptivo simple, no experimental y de corte transversal, utilizando una guía de entrevista y un cuestionario en la recolección de datos, así mismo tuvo una muestra de 54 madres de niños menores de 5 años. Resultados: Fueron que 48.2% tuvieron satisfacción media de las madres, el 44.4% satisfacción alta y solo un 7.4% presentó insatisfacción. Conclusión: La mayoría de las madres tuvieron satisfacción media con la calidad de atención que brindan las enfermeras en la institución de Puno (20).

Lluncor (21) en el 2017, busca en su investigación que tuvo de objetivo “Determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017”. Método: Una investigación descriptiva, diseño descriptivo de corte transversal, utilizando un cuestionario diseñado de Delgadillo Morales Doris, Licenciada en Enfermería con especialidad en Neonatología, así mismo tuvo como muestra a 32 madres de familia en el servicio de Pediatría del HNDAC. Resultados: Donde se obtuvo que una gran cantidad de las madres de familia tienen una alta satisfacción con un 59%, con un nivel de satisfacción media de 41% y no existe una insatisfacción recibida por parte del profesional de enfermería. Conclusión: Que las madres de familia manifiestan que se sienten satisfechas con la atención por parte del profesional de enfermería (21).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo define como un excelente nivel profesional, donde los pacientes se encuentran satisfechos con los cuidados recibidos y que haya sido de forma eficaz y eficiente. Es determinada por el acceso a los servicios, la continuidad de los pacientes y el ver a los pacientes satisfechos. Para EsSalud, la atención sanitaria viene hacer el conjunto de prestaciones que se le brinda a los pacientes asegurados y sus derechohabientes, brindando una atención integral en sus diferentes etapas de vida que se encuentran adscritos a una IPRESS de EsSalud una diversa cartera de servicios brindados por los profesionales de salud en los diferentes niveles de atención (22).

Calidad en salud: Logrando alcanzar el nivel máximo de calidad en los centros de salud, se da en conjunto con el profesional de salud que labora y el personal que recibe la atención. Deseando que los servicios brinden una calidad de atención única e inolvidable para las personas que acudan a atenderse, buscando que los diversos establecimientos e instituciones de salud den una atención de calidad de alto nivel (23).

Calidad de atención de enfermería: Son acciones que se desarrolla y es realizada a través del cuidado del personal de enfermería en los diferentes establecimientos y niveles brindando así calidad en la atención a los pacientes durante las diferentes etapas como: prevención, tratamiento y rehabilitación (24).

2.2.2 Dimensiones de la calidad de la atención

Dimensión técnica-científica

Permitirá conocer el nivel de conocimiento y técnica que es utilizada en el servicio de salud, sabiendo que los usuarios externos confían en las instituciones de salud de manera habitual. Concluyendo que es importante llegar a cubrir las coberturas de inmunizaciones además de tener el personal profesional, técnico y administrativo (25).

Entre las circunstancias locales que puede influir en la atención técnica, se encuentra las características del personal de salud, disponibilidad y materiales. Teniendo características de:

- Efectividad, la habilidad y capacidad del profesional de enfermería que da el cuidado y origina bienestar del niño a través de la educación en la madre.
- Eficacia, no sé puede dar una evaluación al instante y por ende se debe esperar que las madres de familias cumplan con las recomendaciones u orientaciones brindadas en casa hacia con sus hijos.
- Eficiencia, va a depender de la enfermera al brindar un cuidado adecuado a través de los recursos que son destinados al servicio de salud, sin olvidarse nunca del buen trato humanizado al usuario externo.
- Continuidad, el brindar una prestación de servicios sin interrupción hace que sea de forma sistemática.
- Seguridad, tiene como finalidad principal el disminuir en los pacientes los riesgos en su salud.

- Integridad, viene hacer la capacidad del personal de salud con el fin de que el cuidado sea de calidad y pueda resolverse ante cualquier problemática.
- Integralidad, el profesional se permitirá analizar alternativas de soluciones frente a problemas que tiene la población (26).

Dimensión humana- interpersonal

Para brindar una atención de salud es fundamental los recursos humanos donde los profesionales podrán poner su talento a través del cuidado teniendo en consideración la diversidad cultural de los usuarios, religión y entorno al usuario externo (27).

Para Morales, el comportamiento y la aptitud de la enfermera está vinculada con la calidad que brinda al niño durante su atención, siendo este el eje principal para ejercer la profesión (28).

El MINSA menciona que se basa en el aspecto interpersonal, teniendo como características:

- Información, que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de Inmunizaciones debe ser clara y concisa para las madres de familia con niños menores de edad.
- Respeto, todo el profesional debe de respetar a cada persona sin ninguna distinción alguna.
- Interés, el personal de enfermería manifiesta tener interés por la salud de los niños menores de edad.

- Amabilidad, debe brindarse siempre un trato digno, cálido y cordial hacia el niño y la madre de familia por la enfermera.
- Ética, la enfermera es una persona que tiene moral, principios éticos y bioéticos, que están basados en cumplir estos deberes del personal de salud (29).

Dimensión del entorno

Dentro de cada consultorio de salud el profesional, debe de buscar la comodidad de los pacientes y por ende son responsables de tener todos los recursos necesarios para el paciente (29).

Donabedian A, menciona que está relacionada a la facilidad que el servicio de salud debe brindar al usuario externo, el conjunto de estos factores hace que el entorno sea apropiado para el paciente siendo su atención de salud muy satisfactoria y agradable para el usuario externo, sea su atención en una institución pública o privada (30).

Según el MINSA, relacionada a los recursos que tiene y pueden brindar los establecimientos de salud para el bienestar y comodidad de las madres que asisten con sus niños en el servicio de inmunizaciones. Por ello, las características para lograr ello son:

- Comodidad, son las características del lugar donde se realiza o brinda el servicio de salud debiendo ser agradable y confortable.
- Ambientación, respetando principalmente la privacidad de los pacientes, además de contar con los recursos para realizar una atención de calidad
- Limpieza, a través de un orden e higiene respectivo al brindar el servicio de salud.

- Confianza, el personal de salud debe ganarse la confianza del niño a través del juego y buscando siempre la seguridad del paciente y la madre de familia.
- Privacidad, es fundamental respetar los derechos y la integridad de los pacientes.
- Ordenanza, de los recursos dentro de un servicio de salud (29).

2.2.3 Satisfacción

Donabedian menciona que se da cuando las necesidades de los pacientes son cubiertas y superan las expectativas de este mismo. Por ello, la satisfacción se relaciona con la labor, responsabilidad, cumplimiento y la capacidad de rendir del personal de enfermería, que es reflejada en la calidad de atención (30).

Satisfacción del Usuario Externo: Se relaciona con la calidad de atención por parte del personal de la salud durante la atención en los consultorios de salud, estando vinculada con las necesidades de la institución de salud y personales. Todo ello hace que la satisfacción sea de manera diferente para cada paciente que acude a atenderse, siendo para el personal de enfermería lo prioritario brindar un nivel alto de atención de calidad y eficiente (31).

La satisfacción de los pacientes, menciona que se expresa a través de un juicio crítico de manera personal y subjetivo, siendo clave en el concepto de calidad, además de ser uno de los indicadores principales durante la evaluación de la calidad de atención en los centros de salud y a través de sus sentimientos expresa su satisfacción el paciente (32).

Los niveles de satisfacción luego de que el paciente reciba una atención experimentan tres niveles siendo:

- **Insatisfacción:** Lo percibido no logra alcanzar las expectativas del paciente, que viene hacer la madre con su menor hijo de 5 años.
- **Satisfacción:** Cuando la atención recibida del servicio si llega a coincidir con las expectativas del usuario externo.
- **Complacencia:** Se da cuando la atención recibida es más de las expectativas del usuario externo (32).

2.2.4 Dimensiones de la Satisfacción

Expectativas

Los pacientes tienen expectativas relacionadas a la calidad de atención que recibirán, tanto de las profesiones como de las instalaciones que cuente el centro, mientras estas se vean alcanzadas manifestarán su satisfacción y en caso opuesto y sea de inconformidad, generara en el usuario quejas e incluso hasta demandas dependiendo de la gravedad. Estas se producen por efecto de las siguientes situaciones, como:

- Experiencias de situaciones anteriores.
- Promesas que hace la empresa al brindar ciertos beneficios a los usuarios externos.
- Opiniones de familiares, amistades o conocidos

- La empresa debe de establecer un nivel de expectativas, ya que si no fuera así no se tendrían muchos usuarios externos, pero si fuera lo contrario se sentirían los clientes decepcionados después de haber recibido la atención (33).

Las expectativas de los usuarios externos nos permiten medir a través de indicadores dos elementos: la satisfacción que esperan las mamás con sus niños tras el servicio recibido, como segundo la atención posterior recibida de las mamás con sus niños de 5 años que van a atenderse al servicio de Inmunizaciones (33).

Percepción

Cuando el desempeño percibido que el paciente considera haber recibido luego de una atención, no logra alcanzar las expectativas del paciente. Donde el paciente percata que obtuvo, este rendimiento tiene ciertas características:

- Es desde el punto de vista de cada usuario o paciente, no del centro hospitalario, empresas, negocio, etc.
- Basado en el hallazgo del paciente que obtuvo del servicio de atención.
- Así mismo, está basado en las percepciones de los pacientes, no tanto en la realidad.
- Muchas veces, va a depender del estado de ánimo del paciente y de sus pensamientos racionales, esta atención percibida se determina después de una investigación en el cliente.

- Las manifestaciones u opiniones de los usuarios externos influyen tanto de manera positiva o negativa en los otros usuarios o pacientes (34).

2.2.5 Teorías relacionadas al tema

Teoría de calidad de atención de Avedis Donabedian

Se agrupa en tres categorías siendo los componentes fundamentales: Componente técnico, componente interpersonal y componente del entorno. Que posibilita y discrimina sobre las debilidades y fortalezas de los consultorios que se lleguen a evaluar. Por ello, la atención científica tiene como finalidad que se use toda la tecnología médica para disminuir los riesgos del paciente y por lo contrario tenga una recuperación pronta y que a través de estos recursos se mejore la calidad de atención de los clientes o pacientes (34).

La calidad de atención se debe basar en los valores y normas que tengan las instituciones y que por ende van a generar ganancias por parte de los usuarios externos a los centros de salud. Concluyendo, que se debe de realizar seguimiento de la calidad de atención que obtienen en las consultas los pacientes buscando que los objetivos planteados sean alcanzados, llegando a tener mayores beneficios para la salud del usuario (34).

Del cual, se relaciona la teoría con la investigación ya que permitirá saber como el nivel de calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones se

relaciona con la satisfacción de las mamás con niños de 5 años en un Hospital del Callao.

Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau

Belmonte menciona que está basada entre la enfermera y la relación interpersonal que se da con los pacientes. Donde la calidad de atención en salud se basa entre la relación del profesional de enfermería que busca lograr a través de las relaciones interpersonales cubrir las necesidades de los pacientes, al igual que la demanda de los centros de salud (35).

La teoría tiene mucha relación e importancia con la investigación ya que la relación interpersonal que se da entre el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones con las mamás de niños de 5 años se conseguirá que la satisfacción de ellas sea la mejor atención recibida en la institución de salud.

Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson

Menciona que el cuidado humano es la principal razón fundamental del desempeño del personal de enfermería buscando que se obtenga un alto nivel de satisfacción de acuerdo a los cuidados de atención que obtienen antes, durante y después de recibir el servicio en la institución de salud, buscando siempre la protección y respeto de la dignidad humana (36).

La calidad del cuidado humano con los cuidados de enfermería hace que la interrelación que se crea entre la enfermera y el usuario externo se debe de mostrar empatía en la atención a los pacientes. Buscando siempre brindar el cuidado humanizado a los pacientes, ya que cada persona es única y diferente, que se atienden en inmunizaciones de un Hospital de Callao.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión técnico- científico de la calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión técnico- científico de la calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.

Hi: Existe relación significativa la dimensión humana- interpersonal de la calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.

Ho: No existe relación significativa la dimensión humana- interpersonal de la calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

El presente estudio de investigación responde al método hipotético - deductivo, es uno de los modelos de investigación que describe el método científico, permitiendo agrupar si existe una complejidad de un problema, abordando de manera ordenada una realidad, dependiendo de la finalidad y utilidad de un trabajo de investigación (37).

Este método supone que a través de la observación se formula hipótesis que lo explican o permite llegar a conclusiones lógicas, que dentro de estas mismas se haya la conclusión (38).

3.2 Enfoque de la investigación

Hernández R, Fernández C. y Baptista M, mencionan que el enfoque cuantitativo es secuencial, utiliza métodos y técnicas para recolectar los datos para probar hipótesis con base a un análisis estadístico; con el fin de probar teorías (39).

3.3 Tipo de investigación

La investigación que se dará es de tipo aplicada, ya que se usará métodos y teorías que permiten interpretar el fenómeno observado (40).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de la indagación actual es no experimental, teniendo como objetivo el incrementar los conocimientos científicos. De corte transversal, ya que se tomará la

información en un solo momento de las variables de estudio, durante un tiempo y lugar determinado. De nivel tipo observacional y correlacional, donde se evalúa el grado de asociación, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de estas y luego se analizan y establecen las vinculaciones, determinando la magnitud y dirección de asociación. Los diseños relacionales tienen como finalidad el conocer la relación que exista entre dos o más variables en una muestra en particular (41).

3.5 Población, muestra y muestreo

La población: de estudio es un conjunto de casos accesibles, es un referente para elegir la muestra. Se debe de especificar la población de estudio ya que así se podrá obtener los resultados de acuerdo a los objetivos del estudio (42).

Es un total de 176 madres con niños menores de cinco años que son atendidos en el área de inmunizaciones de un Hospital del Callao durante el periodo de junio del 2021 a enero del 2022 (Fuente: data de usuarios del servicio de inmunizaciones).

La muestra: es el número en específico de participantes que es necesario incluir con la finalidad de lograr los objetivos de la nueva indagación actual. El cual se calcula con fórmulas matemáticas o estadísticas, siendo de manera diferentes o distinta de acuerdo a cada estudio (42).

La muestra estará constituida por 121 madres de familia con menores de 5 años que se atendieron en el Servicio de Inmunizaciones de un Hospital de Callao (**unidad de análisis**), gracias a la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$N = 176$, $Z^2 = 3.84$ para $\alpha=5\%$, $p = 0.5$, $q = 0.5$, $E^2 = 0.0025$ (5%)

Reemplazando:

$$n = \frac{176 \cdot (3.84)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.0025)^2 \cdot (176 - 1) + (3.84)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

Reemplazando obtuvimos:

$$f = \frac{168.96}{1.4}$$

$f = 121$ usuarias

El muestreo: a utilizarse será el no probabilístico por el investigador, el cual consiste en la selección por métodos no aleatorios de una muestra donde las características son similares a la población de estudio de la investigación (43).

En el presente estudio el muestreo es el número de pacientes menores de cinco años que acudieron durante la pandemia del COVID-19 durante el mes de junio del 2021 a enero del 2022, para la atención al servicio de inmunizaciones.

Criterios de inclusión:

- Madres con niños menores de 5 años que firmen su consentimiento informado de la investigación.
- Madres mayores de 18 años con niños menores de 5 años.
- Madres con niño menores de 5 años que hayan recibido más de una atención en un Hospital del Callao durante el periodo de estudio.

Criterios de exclusión

- Madres con niños menores de 5 años que no firmen su consentimiento informado de la investigación.
- Madres menores de 18 años con niños menores de 5 años.
- Madres con niños menores de 5 años que no hayan recibido más de una atención en un Hospital del Callao durante el periodo de estudio.

3.6 Matriz operacionalización de variables

3.6.1 Matriz de Operacionalización de la variable

Variable 1: Calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones.

Definición operacional: Son las manifestaciones de agrado de las madres con niños menores de 5 años referentes a la calidad de cuidado que realiza enfermería en inmunizaciones en las dimensiones técnico-científica, humana-interpersonal y de entorno. Del cual, se medirá a través del cuestionario de Donabedian, en base a 20 ítems. Con escala de valoración de Likert, con valor final de calidad alta, media y baja (44).

Tabla 1. Matriz operacional de la variable 1

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
TÉCNICO CIENTÍFICO	<ul style="list-style-type: none">1. Registro de vacunas en el carnet de CRED.2. Enfermera le explica la vacuna a administrarse.3. Enfermera hace preguntas previas a la vacuna de la salud del niño.4. Enfermera evalúa las reacciones adversas.5. Enfermera brinda educación de los cuidados post vacunación.6. Enfermera brinda información de las reacciones adversas.7. Tono de voz de la enfermera al vacunar.8. Enfermera registra las vacunas en la historia clínica.9. Enfermera saludo al niño/a y a la madre.	Ordinal	Calidad baja: 0-27 puntos. Calidad media: 28-55 puntos. Calidad alta: 59-80 puntos

<p style="text-align: center;">HUMANA- INTERPERSONAL</p>	<p>10. Higiene de manos durante atención. 11. Tiempo de atención y consulta. 12. Seguridad durante atención del niño/a. 13. Tolerancia durante atención a su niño/a. 14. Confianza durante atención a su niño/a 15. Importancia del cumplimiento del calendario de vacunación.</p>		
<p style="text-align: center;">ENTORNO</p>	<p>16. Vacunatorio limpio. 17. Privacidad durante la atención. 18. Vacunatorio ordenado. 19. Iluminización en el ambiente del servicio. 20. Mobiliario completo.</p>		

Variable 2: Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años.

Definición operacional: El nivel de cumplimiento de las expectativas de las madres de menores de 5 años se obtiene luego de recibir la atención recibida por parte del personal de Enfermería y los resultados de la misma. La satisfacción se obtendrá de la relación entre sus expectativas y percepciones. Empleando una escala ordinal según la naturaleza de las dimensiones de la variable. Utilizando el cuestionario de Servqual considerando a 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación; con valor final de Satisfacción amplia, Satisfacción, Insatisfacción leve e Insatisfacción severa (9).

Tabla 2. Matriz operacional de la variable 2

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
EXPECTATIVAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención sin tener diferencias. 2. Atención sea de manera ordenada y respetando el orden. 3. Atención sea durante el horario establecido en el EESS 4. Establecimiento contará con libro de reclamaciones. 5. Establecimiento contará con medicamentos. 6. Atención en caja/farmacia sea rápida. 7. Atención de admisión sea rápida. 8. Sea corto el tiempo de espera. 9. Respete su privacidad. 10. Conteste dudas o preguntas de salud. 11. El profesional realice un examen completo. 12. Brindará tiempo para contestar preguntas de salud. 13. Profesional inspire confianza. 14. Profesional atienda con respeto. 15. Profesional de caja/farmacia tratará con respeto. 	Ordinal	<p>Menor de 0= Satisfacción amplia.</p> <p>0 = Satisfacción.</p> <p>Mayor que 0 y menor o igual a 2= Insatisfacción leve/moderada.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 16. Personal de admisión tratará con respeto. 17. Comprensión en resultados de salud. 18. Comprensión sobre el tratamiento para su salud. 19. Establecimiento cuenta con carteles. 20. Consultorio cuenta con mobiliario completo. 21. Establecimiento cuenta con baños limpios. 22. Consultorio cuenta con equipos y materiales completos. 		Mayor que 2= Insatisfacción severa.
PERCEPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> 1. Atención sin diferencias. 2. Atención se realizó de manera ordenada y respetando el orden. 3. Atención se realizó en el horario establecido en el EESS 4. Establecimiento cuenta con libro de reclamaciones. 5. Establecimiento cuenta con medicamentos 6. Atención en caja/farmacia es rápida. 7. Atención en el área de admisión es rápida. 8. Es corto el tiempo de espera. 9. Se resolvió su problema de inmediato. 10. Se respetó su privacidad. 11. El profesional le realizó un examen completo. 12. Brindó tiempo para contestar sus preguntas de salud. 13. Profesional le inspiró confianza. 14. Profesional atendió con respeto. 15. Profesional de caja/farmacia trata con respeto. 16. Profesional de admisión trata con respeto. 17. Comprendió en resultados de salud. 18. Comprendió sobre el tratamiento para su salud. 19. Establecimiento contó con carteles 20. Consultorio contó con mobiliario completo. 21. Establecimiento contó con baños limpios. 22. Consultorio contó con equipos y materiales completos. 		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se utilizaron en la presente investigación como técnica la encuesta y como instrumentos de recolección de datos. Para medir la variable de la calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones se usó el instrumento a través del método de Donabedian de 20 ítems, enfocadas en tres dimensiones: Técnico-Científica, humano-interpersonal y entorno, a través de la escala de Likert con un puntaje del 0 al 4.

La segunda variable, para medir la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años se utilizó el instrumento denominado Servqual que consta de 44 preguntas del cual se encuentra dividido en dos dimensiones de 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, siendo medido a través de una escala de Likert del 1 al 7.

3.7.2 Descripción de instrumentos

1) Instrumento para medir la Calidad de Atención (DONABEDIAN):

El cuestionario creado por de Donabedian que se utilizó para determinar la calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones el cual consta de 20 ítems, son medibles a través de tres dimensiones: Técnico-Científico: 1 a los 9 ítem, Humano-Interpersonal: 10 al 15 ítems y Entorno: 16 al 20 ítems. Del cual es

medible a través de la escala de Likert donde Nunca (0), Casi nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3) y Siempre (4). Da como resultado un nivel de:

1. Calidad baja: 0-27 puntos.
2. Calidad media: 28-55 puntos.
3. Calidad alta: 59-80 puntos (44).

2) Instrumento para medir la Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años (SERVQUAL)

Para la variable de Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años se utilizó la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimiento y Servicios médicos de apoyo o Servqual del cual permite medir la satisfacción del usuario y fue desarrollada por Parazumarán, Berry L. y Zeithalm en el año 1998, luego fue adaptada por Barbakus y por Maugold, validada para ser aplicada en los centros de salud, el cual fue este último el que se utilizó (6).

La encuesta incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, se encuentran distribuidas en cinco criterios de evaluación: Fiabilidad: preguntas del 1 al 5, Capacidad de Respuesta: Preguntas del 6 al 9, Seguridad: preguntas del 10 al 13, Empatía: preguntas del 14 al 18 y Aspectos Tangibles: preguntas del 19 al 22. Las áreas de preguntas de Expectativas y Percepción se miden a través de la escala de Likert con un puntaje del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7 la más alta (8).

El grado de satisfacción de las madres menores de 5 años se determinó de la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y las percepciones, dividiéndose en los siguientes puntajes:

1. Menor de 0= Satisfacción amplia
2. 0 = Satisfacción
3. Mayor que 0 y menor o igual a 2= Insatisfacción leve/ moderada
4. Mayor que 2= Insatisfacción severa (9).

La encuesta se realizó en dos etapas, consistirá en contestar las 22 preguntas de expectativas antes de recibir el servicio y la segunda etapa se contestará las 22 preguntas de percepción después de haber recibido la atención en el Servicio de Inmunizaciones (9).

3.7.3 Validación

1) Validación del Instrumento de Calidad de Atención (DONABEDIAN)

El cuestionario tiene como autor Br. Viris Sandra, en Ecuador 2020, adaptado a partir del modelo Donabedian, fue validado por tres juicios de expertos por Magísteres en Salud Pública son: Mg. Carmen Cochancela P., Mg. Maritza Lomas D. y Mg. Franklin Guaranga G; permitió determinar que el instrumento es confiable, aplicando el Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.75 que es equivalente a aceptable (44).

2) Validación del Instrumento de Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años (SERVQUAL)

El cuestionario de Servqual en la versión adaptada fue validada por el Ministerio de Salud en la Resolución Ministerial N° 527-2011 en la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimiento y Servicios médicos de apoyo en el año 2011 (9).

3.7.4 Confiabilidad

Según Hernández R, Fernández C. y Baptista M. menciona que la confiabilidad de un instrumento que se aplica de manera repetida a un mismo individuo produce los mismos resultados (39).

1) Confiabilidad del Instrumento de Calidad de Atención (DONABEDIAN)

El cuestionario de Donabedian tiene una confiabilidad con un valor de 0.75 siendo equivalente a aceptable (15).

López, Sifuentes, Rodríguez, Aguilar y Perea en su investigación, obtuvieron una confiabilidad de 0.96 del Alpha de Cronbach, por lo que el instrumento es confiable (44).

2) Confiabilidad del Instrumento de Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años (SERVQUAL)

Viris S. menciona que el instrumento Servqual tiene un análisis factorial del 88.9% de la varianza de las variables del cuestionario y una confiabilidad de 0.984 del Alfa de Cronbach el cual lo hace confiable (12).

Así mismo, fue modificado esta validada según RM. 527-2011 MINSA, el cual brinda la confiabilidad para su aplicación, este cuestionario consta de cuatro áreas: primero los datos generales del paciente encuestado, segundo preguntas de las expectativas del usuario en los consultorios externos, como el área de inmunizaciones, tercero sobre la percepción de la atención recibida y cuarto son las priorizaciones de la dimensión de la satisfacción (9). Así mismo, el autor Bernal en su investigación, obtuvo un Alpha de Cronbach fue de 0.91 del cual el instrumento confiable (32).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de la base de datos del proyecto de estudio se hizo uso del Microsoft Excel y el programa de SPSS versión 24. Comenzará obteniendo la aprobación de los instrumentos que se encuentran validados a través de la encuesta, por parte del Comité institucional de ética de la Universidad Norbert Wiener, seguidamente emitiéndose una carta al director de la institución del Hospital del Callao donde se realizará la encuesta bajo el consentimiento informado y de manera voluntaria por parte de la madre con un niño de cinco años que acude al Servicio de Inmunizaciones. Se presentará un cronograma para la recolección de datos y serán

ingresados al Programa de Microsoft Excel, para su análisis. Se usará el chi al cuadrado como prueba de hipótesis, permitiendo evaluar la relación de las variables se hará uso del coeficiente de correlación de Spearman.

3.9 Aspectos éticos

Principio de autonomía

El presente estudio se realizará a las madres de familia que tienen un niño menor de cinco años, se respetará si desea participar de la investigación de manera voluntaria. Así mismo, se le informará los fines del estudio solicitándole que el consentimiento informado sea leído y firmado para su participación.

Principio de beneficencia

Se le mencionará los beneficios que tienen las madres de familias que acuden con sus niños menores de cinco años al servicio de inmunizaciones como al personal de enfermería que puede conseguir al realizar el presente estudio.

Principio de no maleficencia

Se mencionará a las mamás que su contribución en dicha investigación no generará ningún riesgo en su integridad y privacidad.

Principio de justicia

Todas las madres de familia que participarán tendrán un trato de respeto y de igualdad evitando las discriminaciones y preferencias.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES PROPUESTAS EN EL CALENDARIO 2021-2022		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Producto
1	Identificación del Problema										Proyecto aprobado
2	Importancia y justificación de la investigación										
3	Objetivos de la investigación										Información de revisión
4	Enfoque y diseño de investigación										
5	Revisión Bibliográfica										Acta de aprobación
6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos										
7	Procesamiento, análisis e interpretación de datos										Informe estadístico
8	Elaboración de los anexos										Informe mensual
9	Aprobación del proyecto										Informe final
10	Sustentación del proyecto de estudio										Informe aprobado

4.2 Presupuesto

COMPONENTE	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
RECURSOS MATERIALES			
Papel bond	s/. 0.10	100	s/. 50.00
Tinta impresora	s/. 25.00	4	s/. 100.00
USB	s/. 50.00	1	s/. 50.00
Lapiceros	s/. 1.00	50	s/. 50.00
Lápices	s/. 1.00	50	s/. 50.00
SERVICIOS			
Fotocopias y Anillados	s/. 95.00	1	s/. 95.00
Servicio de consultoría para procedimiento de datos.	s/. 1000.00	1	s/. 1000.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS			
Computadora e Impresora	s/. 2000.00		
Movilidad	s/. 100.00		
TOTAL	---	---	s/.3495.00

5. REFERENCIAS

1. León B. Calidad de atención de enfermería y cumplimiento del esquema de vacunación en niños menores de 1 año, Centro de Salud San Antonio. Perú; 2020.
Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61742>
2. Losada M. y Rodríguez A. Calidad del servicio de salud. Una revisión de la literatura desde la perspectiva del Marketing. Tesis de Maestría. Colombia, 2007. p. 237-268.
3. Briceño M. Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del centro de salud de ambo 2018. Perú: Huánuco; 2019. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_74e089d5eadbc98c54144ed082a20c0f/Details
4. Equipo de seguimiento concertado a las políticas de salud sub grupo inmunizaciones en niñas y niños menores de 5 años. Reporte N° 2-2017-SC/MCLCP. Perú: Lima; 2017. Disponible en: <https://www.mesadeconcertacion.org.pe/sites/default/files/archivos/2017/documentos/09/reportevacunasgtsalud240817vrev6.pdf>
5. 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. Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2019. Perú: Lima; 2019. Disponible en: file:///d:/wiener%20especialidad/enf%20basada%20en%20evidencias/proyecto%20de%20tesis/tesis%20remigio_pm.pdf

6. Luna S. Factores socioeconómicos, culturales y laborales que se relacionan con el cumplimiento del esquema de vacunación de los niños menores de 13 meses Centro de Salud Metropolitano. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2014. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/313>
7. Oscco L. y Quispe P. Factores sociobiológicos, culturales e institucionales que influyen en el incumplimiento y/o retraso del esquema de vacunaciones por las madres de niños menores de 5 años. Centro de Salud Quinoa. Perú: Ayacucho; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/3811>
8. Documento técnico sistema de gestión de la calidad en salud [Internet]. 2006. Perú: DIRES. [citado 2021 Agosto 02] Disponible en: http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf
9. Gallegos G. Nivel de satisfacción del usuario externo y su relación con la calidad de atención en el servicio de enfermería, Cap II Macacona EsSalud. Perú; 2016. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30082>
10. Caizan N. y Juca N. Conocimiento sobre inmunizaciones en madres de menores de 2 años del Centro de Salud “Nanos Merchan”. Ecuador: Cuenca. Universidad de Cuenca, Carrera de enfermería; 2017.
11. Moyota D. y Moreta B. Estado de la inmunización y motivos de no vacunación en niños menores de 5 años del Centro de Salud de Cotocollao. Ecuador: Quito. Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2019.

12. Viris S. Satisfacción, actitud y conocimientos de inmunización en usuarios acompañantes de niños atendidos en el Centro de Salud Durán. Ecuador; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61328>
13. Castellano S, Peña O. y Douglas S. Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela. Revista Venezolana de Gerencia [Internet]. 2019; 24(86): 395-415. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/html/>
14. Briones O. Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte. Ecuador: Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10880>
15. Torres C. La calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud Chileno. Revista Ingeniería Industrial Chile [Internet]. 2018; 97-109. Disponible en: <https://doi.org/10.22320/s07179103/2018.06>
16. Vásquez E, Sotomayor J, González A, Montiel Á, Gutierrez I, Romero M. et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista Salud Pública Colombia [Internet]. 2018; 20(2): 254-257. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>
17. Febres-Ramos R. y Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo. Rev. Fac. Med. Hum. 20(3):397-403. Perú: Universidad Ricardo Palma; 2020.

18. Tena X. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el programa CRED en el centro de salud Carmen Medio, Comas. Universidad Cesar Vallejo: Perú; 2018.
19. Távara A. Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención recibida, Centro de Salud Tupac Amaru Chiclayo-2018. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú: Lambayeque; 2018.
20. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño, Puesto de Salud I-2 Amantini. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9653>.
21. Lluncor I. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de pediatría. Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2017. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
22. Soto M. Nivel de satisfacción de la atención del servicio de inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III Huaycán. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021.
23. Caizabanda G. Nivel de Satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del HPDA durante el periodo marzo-agosto, 2014. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2015.
24. Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería. .6^{at} ed. España: Mosby; 2007. [Internet]. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/download/258/254>

25. Cáceres K., Merino M. y Ortiz S. Satisfacción de las madres con niños menores de un año sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de inmunizaciones. Posgrado. Perú: Universidad Peruana Unión, Escuela de posgrado; 2017.
26. Escobar F., Osorio M. y De la Hoz F. Motivos de no vacunación en menores de cinco años en cuatro ciudades colombianas. Rev. Panam Salud Publica Colombia [Internet]. 2017; 31: 1-7. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpsp/2017.v41/e123/es/>
27. Zarate R. La gestión del cuidado de enfermería. Rev Index Enferm [Internet]. 2004; 13(44-45): 42-46. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es)
28. Morales S. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, consultorio de estrategia sanitaria nacional de inmunización, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2016. Disponible en: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3415/T033_45603223_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. MINSA. Lineamientos de Política Sectorial para Período 2002-2012. Pág. 34. Perú; 2002.
30. Donabedian A. Evaluando la Calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. México. Edit. La Prensa Médica Mexicana S.A.2000: 43-60.
31. Flores N. Percepción materna sobre actividad preventivo promocional de enfermería y cumplimiento de control Cred. Centro de Salud Huáscar II, 2017. Lima:

- Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7173/FLORES-GS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Bernal M. Calidad del servicio en el centro de estimulación y terapia para niños con discapacidad “San José Misericordioso”, Tacna-2018. Perú: Universidad César Vallejo; 2018.
33. Mori M. Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Contingencia II-1-Moyobamba-2014. Perú: Universidad César Vallejo; 2017.
34. Tapia E. Nivel de conocimiento y actitud en inmunizaciones en madres de niños menores de un año, centro de salud Tarata. Inca Garcilaso de la Vega. Perú: Tacna; 2018. Disponible en:
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4252/TESIS_TAPIA_ELSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
35. Belmonte T. Modelos y teorías de enfermería, de Martha Raile Alligood y Ann Marriner-Tomey. Elsevier .6 at ed. España: Mosby; 2007. Disponible en:
<http://revistas.um.es/eglobal/article/download/258/254>
36. Revista de actualizaciones en enfermería. Vol. N°4. [Internet]. Teoría del cuidado humano de Jean Watson. Colombia. Disponible en: http://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermería/ve104/trabajoslibres_1#thash.NBdj9c1q.dpuf.

37. Rodríguez A. y Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios. [Internet]. 2017 Julio; 82: 11-12. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
38. Tamayo MT. El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa; 2004.444 pp.
39. Hernández R, Fernández C. y Baptista M. Metodología de la investigación.6.ª ed. México: Mc Graw Hill; 2014.
40. Sanca M. Tipos de investigación científica. Rev. Med. Act. Clin. 2011 Junio; 9(1).
41. Hernández-Aguado I, Gil A, Delgado M y Bolumar F. Manual de epidemiología y salud pública para licenciaturas y diplomaturas en ciencias de la salud. Madrid: Panamericana; 2005.
42. Arias-Gómez J, Villasís-Keever M. y Miranda M. El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México [Internet]. 2016 abril-junio; 63(2): 202-206. Disponible en: www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011
43. Ribing R. Guía para trabajos académicos. Tesis y trabajos de pregrado, maestría y doctorado. Bogotá: Panamericana Editorial Ltda; 2017.
44. López E, Sifuentes M, Lucero R, Aguilar S y Perea G. Service Quality Evaluation in the undergraduate stomatology degree at BUAP: SERVPERF and Donabedian methodologies. Revista entre ciencias: Diálogos en la sociedad del conocimiento [Internet]. 2021 mayo-junio; 9 (23). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4576/457665440016/html/>

ANEXOS

Anexos N° 1: Matriz de Consistencia

Título de investigación: “Calidad de atención que brinda enfermería y nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un hospital del callao, 2022”.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo el nivel de calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>-¿Cómo la dimensión técnico- científico de la calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar como el nivel de calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>- Identificar como la dimensión técnico-científico de la calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el nivel de calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el nivel de calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.</p> <p>Hipótesis Específica:</p> <p>- Hi: Existe relación significativa entre la dimensión técnico-científico de la calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones.</p> <p>Dimensiones</p> <p>Técnico- Científico Humana- Interpersonal Entorno</p> <p>Variable 2:</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Método y Diseño de la investigación:</p> <p>Método hipotético-deductivo. Observacional, correlacional y corte transversal.</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población estará constituida por un total de 176 madres con niños menores de cinco años que son atendidos en el servicio de inmunizaciones de un Hospital del Callao durante el periodo de febrero a julio del 2021 (Fuente: data de usuarios</p>

<p>-¿Cómo la dimensión humana- interpersonal de la calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022?</p> <p>-¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022?</p>	<p>Hospital de Callao, 2022.</p> <p>-Identificar como la dimensión humana- interpersonal de la calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022.</p> <p>-Identificar como la dimensión entorno de la calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022.</p>	<p>satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.</p> <p>- Ho: No existe relación significativa entre la dimensión técnico- científico de la calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.</p> <p>- Hi: Existe relación significativa la dimensión humana- interpersonal de la calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.</p> <p>- Ho: No existe relación significativa la dimensión humana- interpersonal de la calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.</p>	<p>Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años.</p> <p>Dimensiones</p> <p>Expectativas</p> <p>Percepciones</p>	<p>del servicio de inmunizaciones).</p> <p>La muestra estará constituida por 121 madres menores de 5 años que se atendieron en Inmunizaciones de un Hospital de Callao gracias a la siguiente fórmula:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$ </div> <p>Reemplazando:</p> $n = \frac{176 \cdot (3.84)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.0025)^2 \cdot (176 - 1) + (3.84)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$ <p>Reemplazando obtuvimos:</p> $f = \frac{168.96}{1.4}$ <p>f = 121 usuarias</p>
---	--	---	--	---

		<p>- Hi: Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.</p> <p>- Ho: No existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención que brinda enfermería en inmunizaciones con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años de un Hospital de Callao, 2022.</p>		
--	--	--	--	--

Anexos N° 2: Instrumentos

RECOLECCIÓN DE DATOS

Hola, soy Licenciada en Enfermería Susan Alicia Gutierrez Alvarez y pertenezco a la especialidad de Enfermería en salud y desarrollo integral infantil: Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones de la Universidad Norbert Wiener. Estos cuestionarios tienen como propósito determinar como el nivel de calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022. La participación es totalmente voluntaria para responder el cuestionario, así mismo puede dejar de llenarlo en cualquier momento, si así lo decidiese. Acepto haber leído los párrafos anteriores y doy mi consentimiento para participar en este estudio de investigación.

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIOS

I. INSTRUCCIONES

Lea detenidamente y con atención las preguntas que se presentarán a continuación y marcar con un aspa (X) la respuesta que crea que sea la correcta.

II. DATOS GENERALES

1. Edad:

- a) 18-20
- b) 29-38
- c) 39-48
- d) 49-58
- e) >59

3. Grado de Instrucción:

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior

2. Género:

- a) Femenino
- b) Masculino

4. Estado Civil:

- a) Soltera
- b) Casada
- c) Divorciada
- d) Viuda

III. CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

DIMENSIONES/ÍTEMS		ESCALA				
Nº	TÉCNICO – CIENTÍFICO	0	1	2	3	4
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿La enfermera registra las vacunas que le administra a su niño/a en el carnet explicándole su importancia?					
2	¿La enfermera le explica para qué es la vacuna antes de aplicarla a su niño/a?					
3	¿La enfermera cada vez que coloca una vacuna a su niño/a le pregunta si ha estado enfermo días previos a la vacunación o si el padece de alguna enfermedad crónica?					
4	¿La enfermera evalúa la reacción que tiene su niño/a frente a las vacunas que recibe?					
5	¿La enfermera le educa sobre los cuidados que debe tener con su niño/a en el hogar en caso que presentara fiebre, dolor o algún otro malestar relacionado a las vacunas?					
6	¿La enfermera le brinda información sobre las posibles reacciones adversas que pueden generar las vacunas?					
7	¿El tono de voz de la enfermera es suave al momento de interactuar con usted y su niño/a?					
8	¿La enfermera realiza el registro de las vacunas que recibió su niño/a en su respectiva historia clínica?					
9	¿Al ingresar al servicio, la enfermera se acerca a usted y a su niño/a y los saluda?					
HUMANO – INTERPERSONAL						
10	¿La enfermera realiza higiene de manos antes y después de vacunar a su niño/a?					
11	¿El tiempo de espera para la atención de su niño/a y el tiempo que dura la consulta en el servicio de Inmunizaciones, es adecuado?					
12	¿La enfermera está pendiente de la seguridad de niño/a y lo tranquiliza durante la atención?					
13	¿La enfermera tiene tolerancia cuando atiende a su niño/a?					
14	¿La enfermera le inspira confianza al atender a su niño/a?					
15	¿La enfermera brinda debida importancia al cumplimiento del calendario de vacunación de su niño/a?					

ENTORNO						
16	¿El departamento de vacunación se observa limpio?					
17	¿La enfermera mantiene la privacidad durante la atención de su niño/a?					
18	¿La enfermera tiene ordenado el vacunatorio?					
19	¿El ambiente del servicio cuenta con la iluminación necesaria para la atención de su niño/a?					
20	¿Cree que el servicio de Inmunizaciones cuenta con el mobiliario completo para la atención de su niño/a?					

IV. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

EXPECTATIVAS														
Califique las Expectativas que se refiere a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir del Servicio de Inmunizaciones. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación														
N°	PREGUNTAS						1	2	3	4	5	6	7	
1	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas												
2	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada												
3	E	Que la atención por el medico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS												
4	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes												
5	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el medico												
6	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida												
7	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida												
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto												
9	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad												
10	E	Que el medico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud												
11	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso												
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud												
13	E	Que el medico u profesional que le atenderá le inspire confianza												
14	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia												

15	E	Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
PERCEPCIONES									
El segundo lugar, califique las percepciones que se refiere a como usted HA RECIBIDO la atención en el Servicio de Inmunizaciones. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿La farmacia conto con los medicamentos que recetó el medico?							
6	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P	¿Cuándo usted presento un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							

14	P	¿El médico u otro profesional que la atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo 3: Formato de Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic. Enf. Gutierrez Alvarez Susan Alicia

Título: “Calidad de atención que brinda enfermería y nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital del Callao, 2022”.

Propósito del estudio: Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención que brinda enfermería y nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital del Callao, 2022”. Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *SUSAN ALICIA GUTIERREZ ALVAREZ*. El propósito de este estudio es determinar como el nivel de calidad de atención que brinda enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un Hospital de Callao, 2022. Su ejecución ayudará a que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar de 20 a 30 minutos y los resultados de la encuesta se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es voluntaria. Usted puede retirarse en cualquier momento y sin ninguna sanción.

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de dicha investigación por el medio más adecuado (sea individual o virtualmente).

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar nada por su participación y colaboración. De igual manera, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente: Si usted se siente incómodo durante la investigación, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Susan Gutierrez al 976038725. E-mail: gutierrezsusan03@gmail.com o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la

investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres: Susan Gutierrez Alvarez

DNI: 72856276

Junio del 2022, Lima. Perú.

Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	prezi.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%

