



Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Percepcion sobre la calidad de atención y la
satisfacción de las madres de niños menores de 5
años en el programa de inmunizaciones del
puesto de salud Huallamayo – 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:

Ríos Huamán, Martha Luz Elena

Asesor: Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández

Codigo ORCID: 0000-0002-7160-7585

Lima – Perú

2022

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, ... **RIOS HUAMAN, MARTHA LUZ ELENA** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "....."**PERCEPCION SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES DEL PUESTO DE SALUD HUALLAMAYO - 2022**" Asesorado por el docente: Dra. Cárdenas de Fernández, María HildaDNI ... 114238186 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>..... tiene un índice de similitud de (19) (diecinueve) % con código __oid:_____ oid:14912:209971262_____ 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 1
RIOS HUAMAN, MARTHA LUZ ELENA
 DNI:72549499.....

.....

 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....

 Firma
 Dra. Cárdenas de Fernández, María Hilda
 DNI: 114238186

Lima, ...27...de.....febrero..... de.....2023.....

DEDICATORIA: A mis padres

AGRADECIMIENTO: A mis padres

ASESOR DE TESIS:

Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández

JURADO

Presidente : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz
Secretario : Mg. Efigenia Celeste Valentin Santos
Vocal : Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA	1
1.1.	Planteamiento del problema	1
1.2.	Formulación del problema	4
1.2.1.	Problema general	4
1.2.2.	Problemas específicos	4
1.3.	Objetivos de la investigación	5
1.3.1.	Objetivo general	5
1.3.2.	Objetivos específicos	5
1.4.	Justificación de la investigación	6
1.4.1.	Teórica	6
1.4.2.	Metodológica	6
1.4.3.	Práctica	6
1.5.	Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1.	Temporal	7
1.5.2.	Espacial	7
1.5.3.	Población o Unidad de análisis	7
2.	MARCO TEÓRICO	8
2.1.	Antecedentes	8
2.2.	Base Teórica	10
2.3.	Formulación de hipótesis	15
3.	METODOLOGÍA	17
3.1.	Método de la investigación	17
3.2.	Enfoque de la investigación	17
3.3.	Tipo de investigación	17
3.4.	Diseño de la investigación	17
3.5.	Población, muestra y muestreo	18
3.6.	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	19
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.7.1.	Técnica	21
3.7.2.	Descripción de instrumentos	21
3.7.3.	Validación	23
3.7.4.	Confiablez	23

3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	23
3.9.	Aspectos éticos	24
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	25
4.1.	Cronograma de actividades	25
4.2.	Presupuesto	25
5.	REFERENCIAS	27
	Anexos	32
	Matriz de consistencia	33

Resumen

La vacunación está considerada como una estrategia de naciones para prevenir a sus habitantes contra enfermedades que diezman a la población **Objetivo:** Determinar la percepción sobre la calidad de atención y su relación con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022. **Materiales y métodos:** el estudio es de tipo aplicada, observacional, prospectiva de alcance correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, la población estará integrada por 90 madres de niños menores de 5 años que asisten al programa de inmunizaciones, se aplicara como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios con validez y confiabilidad, los datos serán analizados con un análisis inferencial utilizando la prueba de correlación de Pearson para la comprobación de las hipótesis, se respetaran los principios éticos

Palabras clave: Percepción; calidad de atención; satisfacción; madres; niños menores de 5 años

Abstract

Vaccination is considered a strategy of nations to prevent its inhabitants against diseases that decimate the population. Objective: To determine the perception of the quality of care and its relationship with the satisfaction of mothers of children under 5 years of age in the vaccination program. immunizations of the immunization program of the Huallamayo health post - 2022. Materials and methods: the study is applied, observational, prospective with a correlational scope with a non-experimental cross-sectional design, the population will be made up of 90 mothers of children under 5 years attending the immunization program, the survey will be applied as a technique and two questionnaires with validity and reliability as instruments, the data will be analyzed with an inferential analysis using the Pearson correlation test to verify the hypotheses, the Ethical principles

Keywords: Perception; attention quality; satisfaction; mothers; children under 5 years

:

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La vacunación se considera estrategia de un país para poder prevenir que los habitantes estén protegidos de enfermedades que puedan diezmar a su población; hay tendencias de la gran mayoría de los habitantes se decidan vacunarse en el mundo, ello esta traducido a la inmunidad comunitaria, sus terminologías están referidas que toda la población se hayan vacunado para así reducir toda posibilidad de propagar bacterias y virus porque no tienen medios para su propagación y la enfermedad ya no diseminara en la población (1, 2).

Hay mucha información en el mundo sobre inmunización, política y estrategia que se relacionan con la vacunación, hay grupos de especialistas en área de salud que están cumpliendo con las funciones de asesorar los órganos que se encargan de poder regir el protocolo sanitario en materias de la salud, como la Organización Mundial de la Salud (OMS), donde los expertos tienen los Asesoramientos Estratégicos en Inmunización (SAGE-1999), donde plantean retos y planes de acción en el mundo en vacunas (PAMV 2011-2020) protocolos de vacunación en largos plazos, con reportes de resultados mediante las evaluaciones periódicas de planes, ello va a permitir conocer las eficiencias y eficacias del plan (2).

Actualmente, el procedimiento de elaborar vacunas y hacer control de calidad que va a revisar los procesos de obtención del mismo es muy riguroso, la buena práctica en manufactura se hace antes, después y durante la administración en las poblaciones, que conllevan a estudiar previamente para evaluar el comportamiento del medicamento, por sus rigurosos procesos de manufacturas son considerados como seguro. Como el medicamento, tiene riesgos de tener

efectos secundarios, aunque se leve van a causar cierta molestia en el individuo, el efecto secundario es considerado como malestares en las áreas de inyección (al aplicar con jeringas), cefalea o dolor de cabeza, estado febril leve. En Europa el 80 al 90% de las poblaciones presentan coberturas de planes para vacunación el 2015. Los retos son sobrepasar 91% de las coberturas vacunales en el 2020 ($\geq 91\%$) porque gran parte de las poblaciones infantiles no se están vacunados o que no se incluyeron en el plan de vacunación básica, hay cifras de 18,9 millones de lactantes en el mundo y 1.6 millones de muertes en niños hay al año por tener infección neumocócica o del rotavirus, que se caracterizan por ser enfermedad prevenible (3).

Se registraron efectos secundarios graves, pero no es un escaso y aparecen aislados (4). Es un basamento contrario a las vacunaciones, donde los padres tienen desconfianza el acto de vacunar al hijo dado que centran la expectativa en la posibilidad de generar el efecto secundario.

Se desconoce el peligro o el miedo al efecto adverso, y en especial la “anti vacuna” que van a asumir actitudes egoístas y oportunistas porque se aprovechan las inmunidades colectivas o inmunidades comunitarias para tomar la decisión de no vacunarse al hijo, porque es considerado que los riesgos de propagaciones y contagios son reducidos (5,6). Por su peligrosidad que suponen las no vacunaciones, hay grupos que deciden la opción, ello es traducidos a incrementar los riesgos para los individuos y del entorno, los sujetos se llaman “anti vacunas”. Se elaboran frentes de resistencias a las vacunaciones dejando sin efecto el trabajo de la organización para llevar la vacuna hasta el lugar recóndito, donde hay suficientes niveles económicos para enfrentarlas, por ejemplo, barrios de

California donde las tasas de vacunación están a los niveles de Sudán del Sur (7,8).

Se estiman que, en América Latina, hay déficit de ciertas vacunas que conforman el programa ampliado de inmunizaciones, el cual se inoculan a las poblaciones infantiles de la región, según la Organización Panamericana de la Salud, 15 millones de niños no han completado los esquemas de inmunizaciones, registrando el 18% de países ubicadas en el continente americano, han tenido cobertura menor al 80%, en lo biológico según SRP y la pentavalente, que cayó los niveles de coberturas de vacunaciones, de 88% al 84% (9).

En Perú, según Ley N° 29344 Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, se declaró los derechos a las atenciones de salud con calidad y oportuna de las poblaciones residentes en territorio nacional; según la Encuesta Nacional de Hogares de Condición de Vida y Pobreza (ENAHU) indica que tres de cada cuatro sujetos externos van a calificar en buena o muy buena las atenciones recibidas en el establecimiento del MINSA, el cual insta a poder incidir en mejoras de las satisfacciones de usuarios mejoraran la calidad de atenciones en MINSA, los mayores prestadores de salud en el país (10).

En el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), indican la satisfacción del usuario del servicio de consultas externas con los servicios recibidos en 74% de nivel nacional. En el 2020, el 67% de usuarios están satisfechos con los servicios recibidos en MINSA-GR, 75% en EsSalud, 81% en las Fuerzas Armadas y Policía Nacional en 88% en clínicas privadas (11). La enfermera es responsable de la calidad del cuidado dada en el programa de inmunizaciones con acción de ética en interacción con la madre

y el niño. La calidad de atención son indicadores de la evaluación por el cual el personal de salud plantea mejoras de su trabajo en lograr satisfacción del cliente, en la satisfacción con grado de cumplimiento por la organización de salud, según percepción y expectativa del usuario relacionada al servicio ofrecido (12). Es indicador donde madre da su opinión por el servicio recibido y así saber su conformidad con el servicio recibido

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la percepción sobre la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión técnica se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022?

- ¿Cómo la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022?

- ¿Cómo la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la percepción sobre la calidad de atención y su relación con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022

1.3.2. Objetivos específicos

-Identificar la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión técnica y su relación con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022.

-Describir la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión humana y su relación con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022.

-Describir la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión entorno y su relación con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El proyecto será un aporte de alto valor teórico que dejara establecido la

importancia de brindar un calidad de cuidado para que las madres que asisten al programa de inmunizaciones estén satisfechas y de esta forma asistan de manera regular a cumplir con el esquema de vacunación, los diferentes autores resaltan la importancia de dar un mejor servicio que este enfocado en las necesidades de los usuarios y así se podrá cumplir con las metas establecidas y lo mejor de todo se tendrá una población infantil inmunizada

1.4.2. Metodológica

El estudio tiene relevancia metodológica porque sus resultados ayudaran a mejorar la calidad de atención que se brinda en los diferentes programas de la misma forma será un aporte para la línea que tiene que ver con la atención infantil asimismo será un antecedente a otros investigadores

1.4.3 Practica

El proyecto es relevante para la práctica de enfermería ya que sus resultados podrán demostrar como la calidad del cuidado puede influir en que se cumplan las metas propuestas, de este modo se podrán establecer estrategias que estén alineadas con la mejora continua, enfocados hacia la satisfacción del usuario

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal: la investigación será de agosto a diciembre del año 2022

1.5.2 Espacial: Programa de inmunizaciones del Centro de salud de Huallamayo Perú.

1.5.3 Población o unidad de análisis: madres de niños menores de 5 años del Programa de inmunizaciones

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Fariño et al. (13), en el 2018, con el objetivo “Determinar la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro”, la metodología de la presente investigación fue de estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, no experimental, con muestra de 384 usuarios, con muestra probabilística, tuvo técnica la encuesta SERVQUAL aplicando cuestionario con 5 dimensiones, con resultado del 78% de usuarios están satisfechos en equipamiento e infraestructura en 19 centros de salud, 84% dice que la comodidad de camillas cumplen sus expectativas. En dimensión empatía el 81% de usuarios reciben trato amable.

García (14), en el 2021, con el objetivo “Establecer las experiencias de las madres durante las visitas domiciliarias de las enfermeras para el cumplimiento del esquema de vacunación en la población Huachi Chico”, Estudio descriptivo cualitativo, con muestra de 31 madres. Uso encuesta en resultados, el 91% de madres dice que la visita domiciliaria de la enfermera es importante, con efectividad de las actividades significativas con satisfacción por las atenciones de calidad de la enfermera.

González D, Álvarez M y Castro K, (15) en 2017 en Colombia, con el objetivo “identificar las características de satisfacción de padres de menores atendidos en programa de detección temprana de alteraciones del Crecimiento y Desarrollo en menor de 10 años de la IPS en Sincelejo”. Estudio cuantitativo, aplicó cuestionario para padres, la muestra de 292 padres de familia que asistieron al programa de Creta; los resultados dicen que 95% de padres tienen satisfacción con el servicio recibido, el 97% dice que el trato digno y respetuoso por la enfermera, el 92% dice que la infraestructura del ambiente es adecuada, 82% dice que la atención es privada, el ambiente es limpio e iluminado en 88%, el 65% dice que es corta el tiempo de espera. Hay elementos asociados con satisfacción del usuario como ambiente adecuado, las comunicaciones y los buenos tratos recibidos, tiempo de espera dan algo de insatisfacción en padres.

A nivel nacional:

Villanueva (16) en el objetivo “Determinar relación del nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba”. Estudio correlacional, cuantitativo. Muestra de 120 madres. Método, se aplicó 2 instrumentos de medición, uno por variable, en nivel de satisfacción y calidad de atención. Resultados, la mitad de las madres con media satisfacción, también alta satisfacción y baja satisfacción. En calidad de atención de enfermería lo calificaron como calidad de atención de enfermería media, luego alta calidad de atención y baja calidad. Con chi cuadrado en nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería hay relación estadísticamente significativa; chi-cuadrado de Pearson, significancia p.

Sierra y Oroya (17) en el 2021, con objetivo “determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones del centro de Salud Huayucachi 2021”. Estudio no experimental. Muestra de 50 madres de niños menores de 1 año. Método, el instrumento de recolección de datos es el cuestionario. Resultado, el nivel de satisfacción en dimensión técnico científico en madres, en calidad de atención de enfermería es alta en 93%; en dimensión humana es 95% con alta satisfacción y en dimensión entorno es 96% con alta satisfacción.

Huillca (18) en el 2019, en el objetivo “determinar la relación entre la satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en consultorio CRED - Hospital Santa Rosa – Madre de Dios”. Estudio correlacional, cuantitativo. Muestra de 172 madres. Método, se aplicó una encuesta de satisfacción y percepción de calidad de atención. Resultado, la satisfacción de madres, tienen media satisfacción, seguida de baja satisfacción, con porcentaje significativo en alta satisfacción. En percepción es favorable y desfavorable con porcentaje mínimo en favorable. En la prueba de Chi Cuadrado de satisfacción de madres y percepción de calidad de atención, hay relación significativa estadísticamente, se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

2.2. Base Teórica.

Variable Satisfacción

Las satisfacciones por las atenciones recibidas, describen el contenido y el modelo teórico, en lo teórico de satisfacción según enfoque personológico, Chacón (19) y

Eijkelenboom y col., (20) dicen que la satisfacción refiere el grado de tranquilidad y bienestar lograda al recibir estímulos de su entorno, el cual percibe como saludable y apreciativo. El modelo se refiere en la satisfacción lograda por el uso de varios estímulos orientados a búsquedas de tranquilidad y bienestar o influencia en los usuarios atendidos, el cual es resaltada por Olaza (21) y Zahlimar y col., (22) donde manifiestan que el bienestar del cliente es el criterio principal que debe apuntar en colaborar para tener su satisfacción.

Sun y col., (23) y Ramos y col., (24), dicen que, la satisfacción del cliente, es el estado de tranquilidad al recibir calidad, atención y mensajes que se dan en la afectividad y efectividad. Djamila y Chalal (25), dicen que satisfacción es estado breve o corto que siente el usuario luego de después de una calidad de atención basada en su bienestar y caracterizada por su efectividad.

La satisfacción del cliente está asociado al bienestar que experimenta, y se altera por varios factores, Chacón (19), dice que, el estilo de comunicación agresiva o pasiva en las atenciones alteran la satisfacción, la poca sensibilidad, poco nivel de persuasión, dudas y confusiones al cliente con menos herramientas materiales en el ambiente es el factor que influyen de manera negativa en grado de satisfacción.

Xiao y Dasgupta (26), Yang (27) dicen que, la satisfacción se degrada por la poca empatía, el bajo nivel de capacidad de respuestas, excesos en los tiempos de espera, honestidad y la poca recepción en las escuchas.

Chiguvi y Tarisayi (28) y Abbass (29), dicen que algunos factores que influyen en la satisfacción del cliente con nivel bajo de cultura de servicios, la baja eficiencia y efectividad en las atenciones, los ambientes laborales conflictivas y el no interés con los usuarios. El modelo teórico que explica la variable son los enfoques

personológico de satisfacción, que dice que, la satisfacción dependerá de cómo se da el interés y atención por el colaborador; se tiene 4 etapas, la primera hace al cliente potencial servicio definido, entendimientos e informaciones de servicios que recibe; la segunda deja al usuario cierto conocimiento de los productos con expectativas según el servicio dado y la tercera colma cada expectativa generada en el cliente.

La cuarta etapa es primordial, porque requiere medir las satisfacciones de los pacientes (19, 30,31). El modelo ayuda a conocer la satisfacción del individuo sobre el entorno personológico donde los clientes dan su percepción al servicio, llevando más allá dando a los demás renovadas percepciones según como fue con determinado producto, generando la quinta etapa donde si las vivencias del consumido han sido positivas, con buen comentario.

El enfoque dice que las satisfacciones del usuario se pueden ver por tres dimensiones, Chacón (19), dice: Atención: la dimensión refiere interés, gestos, confianzas y empatías que indican las presentaciones con valor de enfermería al atender a los usuarios, los atributo generan satisfacciones en los pacientes, donde los dominios se componen por atenciones verbales y no verbales en las relaciones interpersonales. Eficacia: definen grados que producen efectos esperados por los usuarios con velocidad en las atenciones, los colaboradores por sus conductas o acciones van a provocar que las expectativas del paciente sean cubiertas. Eficiencia: son altos grado de la dimensión indican cumplimientos exactos de función, actividad y responsabilidad con amabilidad, aclaración e interés de duda del colaborador y dirigida al paciente.

Variable Calidad de atención de enfermería

La Calidad de Atención de enfermería; se considera como desarrollo de actividad enfocada en las administraciones del cuidado, que establecen vínculos con los pacientes con el fin de comprender de manera individual, con aspectos en actuar, prevención y restablecer la salud del usuario en proceso de salud y enfermedad (32).

Se dice que la calidad de atención dada por el profesional de enfermería son procesos dados mediante la aplicación del método científico, asistenciales desarrollado de una racional y lógica que es esencial para atender a la madre en el servicio del programa de inmunizaciones (33). Según Henderson la calidad en la atención de enfermería son procesos de diversos pasos y acción desarrollado íntegramente y secuencial para mejorar la salud del paciente para promover las prevenciones con el fin de mejorar los niveles de supervivencias del individuo (34).

Dimensiones de la calidad de atención

Dimensión técnico científico: Para Acevedo (35) la dimensión son enfoques del conocimiento que disponen los individuos, de la capacidad y destreza para actividades que se desenvuelven mediante recursos, procesos, instrumentos, materiales, tecnologías y otros elementos de ciencia. Se dicen que son conjuntos de elementos de los procesos de atenciones y asistencias de pacientes implican las aplicaciones del método científico y avances de ciencia que la enfermera pueda manejar para desarrollar actividades para cumplir con indicadores en eficiencias, competencias profesionales, eficacias, accesibilidad y seguridad (36)

En el aspecto técnico científico Avedis Donabedian, dice que los aspectos que desarrollan los entornos de servicios ofrecidos pueden influenciar en las

evaluaciones de aspectos técnico científico, elementos como las disponibilidades la característica del personal y otros, es posible poder corregir los elementos si se encuentran algunas deficiencias, todo con la finalidad de producir un mejor servicio en beneficio de la salud que son posibles a través de las ciencias y las tecnologías actuales (37)

Dimensión humana: son actividades que se desarrollan por enfoques humanistas de la enfermera que considera al usuario como ser humano con toda necesidad, con el fin de la conservación, para restablecer la salud y en mejorar el autocuidado mediante procesos terapéuticos entre la enfermera y el usuario. Siendo compromisos por el profesional de su moral y ética para proteger su salud y dignidad del paciente por el cuidado humanizado (38). Cárdenas, Cobeñas, García, (34) dicen que los aspectos humanistas en el desempeño de enfermería son las comprensiones y tratos de las personas como humano, lo tratan como le gusta que sean tratados en situaciones de salud, porque según principios de la enfermería son cuidar, ayudar y dar apoyo a los pacientes por lo que los cuidados humanizados son esenciales de la enfermera.

Dimensión entorno: la dimensión se da mediante condiciones del servicio de salud que dan comodidades del usuario, son conjuntos de estructuras, circunstancias y recursos para elevar la calidad en las atenciones, para que los pacientes estén seguros y cómodos, donde se les consideran elementos como ventilación, iluminación, suministros de medicamentos, las privacidades entre otros (39).

Son las facilidades donde la institución ofrece calidad en el servicio y generan valores agregados para los usuarios a un costo razonable. Implican niveles básicos

de ambiente, limpieza, comodidad, privacidad y elementos de confianzas donde los usuarios perciben por los servicios. Según Donabedian, los entornos físicos del cuidado se refieren a características de los entornos en el que se prestan que lo hacen aceptables o deseables (40).

2.3. Formulación de la hipótesis.

Hipótesis general.

H₁ Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción sobre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de

H₀ No Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción sobre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de

Hipótesis específicas.

H₁ Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022.

H₁ Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022.

H₁ Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El estudio se presenta de acuerdo al método hipotético deductivo este es un procedimiento metodológico que consiste en tomar unas aseveraciones en calidad de hipótesis y en comprobar tales hipótesis deduciendo de ellas, junto con conocimientos de que ya disponemos, conclusiones que confrontamos con los hechos (41).

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación se enfoca en lo cuantitativo porque este utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (42).

3.3. Tipo de investigación

Esta investigación es aplicada, y también se le denomina activa o dinámica, se encuentra íntimamente ligada a la pura ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos; es el estudio o aplicación de la investigación a problemas concretos; es observacional, prospectiva y transversal, debido a que se estudian los hechos sin manipular las variables en el momento que están ocurriendo en un tiempo determinado. Asimismo, es de alcance correlacional, ya persigue encontrar el grado de relación entre las variables en estudio (43).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental esta se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación (44).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población estará constituida por 90 madres de niños menores de 5 años que asisten al programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo.

Criterios de inclusión:

- Madres que sepan leer y escribir
- Madres que hablen castellano
- Madres que deseen participar en el estudio y firmen consentimiento informado
- Madre que hayan asistido por lo menos 3 veces al servicio

Criterios de exclusión:

- Madres que no sepan leer y escribir

- Madres que no hablen castellano
- Madres que no deseen participar en el estudio y no firmen consentimiento informado
- Madre que hayan asistido por lo menos 3 veces al servicio

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Variable 1 Percepción sobre la calidad de atención	Es considerada como el desarrollo de actividades que se enfocan en la administración del cuidado, donde se establece un vínculo con el paciente con el objetivo es comprenderlo de una forma individual, cumpliendo con aspectos como la prevención, actuar oportunamente y restablecer la salud del paciente en el proceso de salud y enfermedad (32).	Es la opinión que tiene la madre sobre el servicio ofrecido y el recibido	Técnica Humana Entorno	-Información/educación - Prevención de riesgos - Eficiencia - Integralidad - Trato - Respeto - Interés por necesidades afectivas - Paciencia - Confianza - Privacidad - Limpieza/orden - Iluminación - Ventilación -Estado del mobiliario	Ordinal	Alta = 40 – 60 Media = 20 – 39 Baja = 0 – 19

3-7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica para recolección de información será la encuesta para la dos variables

3.7.2 Descripción de instrumentos

El instrumento corresponde a un cuestionario diseñado conforme a una escala tipo Likert. Las características sociodemográficas de las madres encuestadas fueron registradas en la primera parte. La segunda sección contiene 21 afirmaciones respecto a las dimensiones de la variable (Atención, Eficacia, Eficiencia) con alternativas de respuesta múltiple: “Nunca”, “Algunas veces”, “Casi siempre”, “Siempre”, con un puntaje de 0, 1, 2, 3 respectivamente. El instrumento fue diseñado por Nascimento (45)

Para la variable de percepción de la calidad de atención el instrumento que se aplicará será el cuestionario empleado por Tardío en su trabajo: “Satisfacción de la madre con el cuidado de la enfermera en el Programa de Inmunizaciones del Centro de Salud Defensores de la Patria. Ventanilla; Lima - Perú, 2016” este fue citado por Cáceres (46), el cual consta de 20 ítems divididos en 3 dimensiones: técnico (1-9 ítems), humana (10-15 ítems) y entorno (16-20 ítems); con alternativas de respuesta: “Siempre” (3 puntos), “A veces” (2 puntos) y “Nunca” (1 punto). La escala final de evaluación será: Alta = 40 – 60, Media = 20 – 39, Baja = 0 – 19. El tiempo que demandará para la resolverlos será de 15 minutos. Para la confiabilidad la autora realizó la prueba piloto se realizó a 30 madre con las mismas características que asisten al Programa de Crecimiento y Desarrollo

del Centro de Márquez, la confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach (α) cuyo valor fue de 0.98.

3.7.3 Validación

Para determinar la validez del primer instrumento (satisfacción) la escala se sometió a juicio de expertos, para ello se solicitó a 5 profesionales con experiencia en el tema, quienes revisaron el instrumento para emitir sus observaciones.

La validez de contenido del instrumento 2 (percepción de la calidad de atención) se obtuvo mediante el juicio de expertos, el cual estuvo conformado por 5 expertos con buen dominio en el tema; los cuales midieron los ítems, de acuerdo al grado de adecuación que tenían con el criterio determinado en la investigación (claridad, pertinencia y relevancia) Se asignó el valor de 1 si el juez estaba de acuerdo y 0 sino lo estaba. El análisis cuantitativo de la validez de contenido por criterio de jueces se realizó mediante la prueba binomial en el programa EXCEL, obteniendo como resultado que todo el ítem evaluado son válidos ya que alcanzaron a ser $< 0,05$.

3.7.4 Confiabilidad

Cuestionario 1 (Satisfacción): Asimismo, se realizó una prueba piloto en el Centro de Salud 9 de octubre, tomando el 20% de la población muestral a fin de determinar su confiabilidad, para lo cual se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach por tratarse de una escala con respuestas politómicas, se obtuvo un coeficiente de 0.883 (45)

Cuestionario 2 (Percepción de la calidad de atención): la confiabilidad se obtuvo a través de una prueba piloto que se realizó a 10 elementos muestrales que no formaban parte de la muestra en estudio y el resultado fue de 0,933 en el alfa de Cronbach (46)

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos primero se clasificarán los datos de acuerdo a su medición se construirá una base de datos para visualizar la información de acuerdo a las dimensiones en estudio luego se procederá a realizar el análisis estadístico inferencial para datos no paramétricos, aplicado la prueba de hipótesis coeficiente de correlación de Pearson, luego los datos se presentarán en tablas de doble entrada con sus respectivos gráficos para dar mejor comprensión a los resultados

3.9. Aspectos éticos

Durante todo el desarrollo de la investigación se tendrá una conducta ética adecuada para los procesos de investigación dando cumplimiento a los principios éticos, referenciando y citando el contenido presentado en el trabajo, asimismo se publicarán los resultados para que puedan ser utilizados por otros investigadores

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

4.1. Cronograma de actividades

Actividades	Año 2022											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Selección del problema de investigación	X											
Formulación de las preguntas de la investigación		X										
Revisión de los antecedentes			X									
Formulación de los objetivos e hipótesis				X								
Redacción del marco teórico					X							
Redacción del marco metodológico						X						
Redacción de aspectos administrativos							X					
Revisión final del proyecto								X				
Taller de asesoría									X			
Sustentación de proyecto de tesis										X		
Aplicación del instrumento											X	
Análisis, presentación y publicación de los resultados de los resultados												X

Actividades cumplidas: 

Actividades por cumplir: 

4.2. Presupuesto.

Materiales	Cantidad	Precio unit.	Precio total
Equipos			
Laptop	1 unid.	2800.00	2,800.00
USB	1 unid.	35.00	35.00
Utiles de escritorio			
Hojas bond	1 millar	30.00	30.00
Lapiceros	50 unid.	1.50	75.00
Material bibliográfico			
Libros	3 unid.	120.00	360.00
Fotocopias	½ millar	0.10	50.00
Espiralado	5 unid.	10.00	50.00
Otros			
Telefonía	5 meses	50	250.00
Internet	9 meses	50	450.00
Recursos humanos			
Digitador	1 persona	400.00	400.00
imprevistos	-	800.00	800.00
Total			530.00

5. REFERENCIAS

1. De la Fuente Sánchez Belén. Conocimientos y Opiniones de los Padres sobre la Vacunación. Trabajo de Fon de Grado de Enfermería. Universidad de Alicante. 2020. Pp-25.
2. Organización Mundial de la Salud. Vacunas e inmunización. ¿Qué es la Vacunación? 30 de agosto 2021. Francia: OMS. UNICEF y Banco Mundial. Tercera Edición. Disponible en línea en: http://www.who.int/es/news-room/questions-and-answer/item/vaccines-and-immunizations-what-is-vaccination?adgroupsurvei={adgroupsurvei}&gclid=CjwKCAjwxZqSBhAHEiwASr9n9DIUT8_J7fd7L41aWbPFUxLXNr8CZ1jINWLTz7U5nr6U1iW_srRoCI GggQAvD_BwE
3. Organización Mundial de la Salud. Vacunas e inmunización: situación mundial. Francia: OMS. UNICEF y Banco Mundial. 2018 Tercera Edición. Disponible en línea en: http://whqlibdoc.who.int/publications/2010/9789243563862_spa.pdf.
4. Posicionamiento de la Asociación Española de Pediatría de Atención Primaria (AEPap) sobre la vacunación infantil: análisis crítico y propuestas de mejora (enero de 2016). Revista Pediatría de Atención Primaria. 2016; 18(69):17.
5. Trilla A. Vacunación sistemática: convencidos, indecisos y radicales. Med Clin (Barc). 2015; 145:160–2.
6. Suarez, A. Metas mundiales de nutrición 2025. Documento normativo sobre retraso del crecimiento [Internet]. 2018 [fecha de acceso: 17 de octubre de 2022]; Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/255735/WHO_NMH_NHD_14.3_spa.pdf?ua=1
7. Cruz Piqueras Maite et al. Reticencia vacunal: análisis del discurso de madres y padres con rechazo total o parcial a las vacunas Gac. Sanit. 2019;33(1):53–59
8. Onis, M. Crecimiento y desarrollo infantil. En: de Pee S, Taren D, Bloem MW, editores. Nutrición y salud en un mundo en desarrollo [Internet]. Cham: Springer International Publishing; 2017 [fecha de acceso: 17 de octubre de 2022]; pág. 119- 41. (Nutrición y salud). Disponible en: https://doi.org/10.1007/978-3-319-43739-2_6

9. OPS. Inmunización. Recuperado el 07 de 12 de 2021, de Inmunización: 2021 <https://www.paho.org/es/temas/inmunizacion>
10. Hernández, A; Rojas, C. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. octubre de 2019;36(4):620-8. [fecha de acceso: 17 de octubre de 2021]; Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342019000400009
11. Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI. SUSALUD. realizarán la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud – ENSUSALUD 2016 [Internet]. 2016 [fecha de acceso: 17 de octubre de 2021]; Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-y-susalud-realizaran-la-encuestanacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-ensusalud-2016-8843/>
12. González, D; Álvarez, M; Castro, K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. Undefined [Internet]. 2017 [fecha de acceso: 26 de septiembre de 2021]; Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/SATISFACCI%C3%93N-DE-PADRESDE-NI%C3%91OS-Y-NI%C3%91AS-QUE-ASISTENGonzalez%C3%81lvarez/60f356226117d395515162d929f166762f3b02c5>
13. Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios [internet] 2018. Febrero [citada: 2022 octubre 20]; 39 (32): [aproximadamente 22 pp.]. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- 14- García J. Experiencias de las madres ante las visitas domiciliarias del personal de enfermería para el cumplimiento del esquema de vacunación de la población de Huachi Chico. [Tesis para obtener el título profesional de enfermera] Ambato: Universidad técnica de Ambato; 2021. Disponible en:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33683/1/GARC%c3%8dA%20BAT%c3%81N%20JULISSA%20NICOLE%20%28sello%29.pdf>

15. González D, Álvarez M y Castro K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. REVISALUD Unisucre [Internet]. 2017 [Citado el 20 de octubre del 2022]; 3(1). Disponible en: <https://www.recia.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>

16. Villanueva A, C S. Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019. Trabajo de grado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. 2019. Disponible: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29580/ATENCIONENFERMERIAVILLANUEVAAGAMA CLARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

17. Sierra A, D E; Oroya R M V. Nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de menores de 1 año atendidos en el servicio de Inmunizaciones Centro Salud Huayucachi – 2021. Trabajo de titulación. Universidad Roosevelt <http://50.18.8.108/bitstream/handle/20.500.14140/868/TESIS%20MAYU%20Y%20DELSY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18. Huillca Bautista, L M. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. 2019. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27114/CALIDAD_DE_ATENCION_PERCEPCION_HUILLCA_BAUTISTA_LISSETH_MALENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

19. Chacón Aponte, I. Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de

salud micaela bastidas - ate 2018. Repositorio Institucional Universidad Ricardo Palma

20. Eijkelenboom, A., Blok, G, y Bluysen, P. Comfort and satisfaction of patients, visitors and staff with patient rooms at inpatient wards, a pilot study. Indoor Environment Quality and Others. 2019 Vol (11). 15 -31. https://www.e3sconferences.org/articles/e3sconf/abs/2019/37/e3sconf_clima2019_02036/e3sconf_clima2019_02036.html

21. Olaza Maguiña, A. F. Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016. lima: Universidad San Martín de Porres. 2016 doi:/Dropbox/TESIS%20NACIONALES/SATISFACCIÓN%20DEL%20USUARIO%20Y%20CALIDAD%20DE%20ATENCIÓN%20SERVICIO%20DE%20EMERGENCIA%20HOSPITAL%20VÍCTOR%20RAMOS%20GUARDIA%20HUARAZ%202016 %20.pdf

22. Zahlimar, L., Zuriati, Z., y Chiew, L. Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. 3rd International Conference on Healthcare and Allied Sciences. Vol (30). 2019. 168-170. <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulorelationship-quality-health-services-with-S1130862120300796>

23. Sun, Y., Fang, Y., Lim, K. y Huang, J. User Satisfaction with Information Technology Service Delivery: A Social Capital Perspective. Rev. Information Systems Research. Vol (4). 2012 1-41. https://www.researchgate.net/publication/228584004_User_Satisfaction_with_Information_Technology_Service_Delivery_A_Social_Capital_Perspective

24. Ramos, K., Podesta, L., Ruiz, R. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de

una clínica privada. Lima-Perú. 2019. (Tesis de grado). Universidad San Martín de Porres.

<https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1248>

25. Dajamila, B., y Chalal, R. Modelization of User Satisfaction in IS research. Fifth International Conference on Advances in Computing, Communication and Information Technology – 2017. CCIT.108-112. 10.15224/978-1-63248-131-3-46

26. Xiao, L. y Dasgupta, S. Measurement of user satisfaction with web-based information systems: an empirical study. Eighth Americas Conference on Information Systems. Vol (6). 2012 1149-1155.

27. Yang, J. Level of satisfaction with national health systems worldwide as of 2019, by country. Percentage of respondents worldwide who were satisfied with their country's national health system as of 2019, by country. Statista. 2021 23-36. <https://www.statista.com/statistics/1109036/satisfaction-healthsystem-worldwide-bycountry/>

28. Chiguvi, D., y Tarisayi, P. Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector. International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER). Vol (3). 2017 2347-3878. https://www.researchgate.net/publication/324601595_Impact_of_Customer_Satisfaction_on_Customer_Loyalty_in_the_Banking_Sector

29. Abass, F., Charaka, H., Mouhoute, N., Tritha, A., Bouhafa, T., y Hassouni, K. Evaluation of Cancer Patient Satisfaction: A Transversal Study in Radiotherapy Department, Hassan II University Hospital, Fez, Morocco. Advances in Public Health. 2019 Vol (13). 12-21. <https://www.hindawi.com/journals/aph/2019/6430608/>

30. Mendoza, N., y Placencia, M. Satisfaction levels in patients attending an ophthalmology service in a level II hospital between 2014 and 2018, and their relationship with overall quality. Scielo Acta médica Peruana. 19-25. <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n1/1728-5917-amp-37-01-19.pdf>

31. Marcelo, D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019. (tesis de grado). Universidad Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/3977>
32. Lizana D, Piscoya F, Quichiz S. Calidad de atención que brinda el 54 profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima – Perú 2018. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2018 [Tesis de especialidad] [Citado octubre 2022]. Disponible de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3908>.
33. Codem. El proceso de atención de enfermería en urgencias extrahospitalarias. Colegio Oficial de Enfermería de Madrid, España. 2018 [Internet] [Citado octubre 2022]. Disponible de: http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63-f84959a87362/c618e862-974d-4faf-8093-66eae984e3da/TRABAJO_CONGRESO_GRAFICA_AJUSTADA.pdf.
34. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2017 [Internet] [Citado octubre 2022]. Disponible de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1405>.
35. Acevedo J. Las dimensiones de la ciencia como práctica. Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) España. 2016 [Internet] [Citado octubre 2022]. Disponible de: [https://www.oei.es/historico/divulgacioncientifica/opinion0037.htm#:~:text=\(i\)%20Dimensi%C3%B3n%20T%C3%A9cnica%3A%20conocimientos,ciencia%20privada%20y%20ciencia%20p%C3%B](https://www.oei.es/historico/divulgacioncientifica/opinion0037.htm#:~:text=(i)%20Dimensi%C3%B3n%20T%C3%A9cnica%3A%20conocimientos,ciencia%20privada%20y%20ciencia%20p%C3%B)
36. Ablica.F Dávila P. Conducta ética de los profesionales de enfermería en el cuidado y el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en el Servicio de Ginecología del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, 2018.

Universidad Peruana Unión. 2019 [Tesis de titulación] [Citado octubre 2022]. Disponible de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1822.S>

37. Alarcón K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013. Universidad Nacional de Cajamarca. 2014 [Tesis de titulación] [Citado octubre 2022]. Disponible de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/134/T%20610.73%20A321%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

38. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Rev. Enferm Herediana. 2016; 9(2):133-142. [Tesis de titulación] [Citado octubre 2022]. Disponible de: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>

39. Dávila P. Conducta ética de los profesionales de enfermería en el cuidado y el nivel de satisfacción de las pacientes púerperas en el Servicio de Ginecología del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, 2018. Universidad Peruana Unión. 2019 [Tesis de titulación] [Citado octubre 2022]. Disponible de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1822.S>

40. Alarcón K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013. Universidad Nacional de Cajamarca. 2014 [Tesis de titulación] [Citado octubre 2022]. Disponible de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/134/T%20610.73%20A321%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

41. Hernández-Sampieri R, Fernández-Collado C, Baptista-Lucio P. Metodología de la investigación. Sexta ed. México: McGraw; 2014. 850 p. ISBN: 9789701057537

42. Técnicas de investigación. Investigación correlacional. [Internet]. [Consultado 25 de agosto 2022]. Disponible en: <https://tecnicasdeinvestigacion.com/investigacion-correlacional/>
43. QuestionPro. Diseño de investigación. Elementos y características. [Internet]. [Consultado 25 de agosto 2022]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/diseño-de-investigacion/>
44. Editorial Etecé. Técnicas de investigación. [Internet]. [Consultado 25 de agosto 2022]. Disponible en: <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>
45. Nascimento R, N L. Nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años que acuden a la estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones (ESNI) del centro de Salud San Fernando – 2021. Trabajo de titulación. Universidad nacional de ucayali. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5794/B10_2022_UNU_ENFERMERIA_T_2022_NARDA_NACIMIENTO_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
46. Cáceres C, K E; Merino Z, M; Ortiz Ch, S A Satisfacción de las madres con niños menores de un año sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud La Enseñada, 2017. Universidad Peruana Unión. 2017. Trabajo de titulación 2017. Disponible <https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/766/Merino%20Zelada%2c%20Maribel%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Percepción sobre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de Salud Huallamayo – 2022

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cómo la percepción sobre la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo– 2022?</p> <p>Problemas específicos - ¿Cómo la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión técnica se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022? - ¿Cómo la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022? - ¿Cómo la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022?</p>	<p>Objetivo General - Determinar la percepción sobre la calidad de atención y su relación con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022</p> <p>Objetivos específicos -Identificar la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión técnica y su relación con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022. -Describir la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión humana y su relación con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022. -Describir la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión entorno y su relación con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022.</p>	<p>Hipótesis general H₁ Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción sobre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de H₀ No Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción sobre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de Hipótesis específicas. H₁ Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022. H₁ Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022. H₁ Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción sobre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022.</p>	<p>Variable 1: Percepción sobre la calidad de atención</p> <p>Dimensiones: Técnica Humana Entorno</p> <p>Variable 2: Satisfacción</p> <p>Dimensiones: Atención Eficacia Eficiencia</p>	<p>Tipo de investigación correlacional</p> <p>Método y diseño de investigación es sin intervención descriptiva</p> <p>Población finita constituida por 90 madres de niños menores de 5 años que asisten al programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo</p>

Anexo:2

Cuestionario de Percepción de Calidad de atención

Instrucciones:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque 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 _____
2. Género a) Femenino _____ b) Masculino _____
- Grado de instrucción: a) Sin instrucción : _____ b) Primaria _____ c) Secundaria _____
d) Superior _____
4. Procedencia: a) Costa _____ b) Sierra _____ c) Selva _____
5. Estado Civil: a) Soltera _____ b) Casada _____ c) Divorciada _____ d) Viuda _____

Preguntas	Siempre	A Veces	Nunca
La enfermera registra las vacunas que le administra a su niño en el carnet explicándole su importancia.			
La enfermera realiza higiene de manos antes y después de vacunar a su niño			
La enfermera cada vez que coloca una vacuna a su niño le pregunta si ha estado enfermo días previos a la vacunación o si el niño padece de alguna enfermedad crónica.			
La enfermera evalúa la reacción que tiene su niño frente a las vacunas que recibe...			
La enfermera la educa sobre los cuidados que debe tener con su niño en el hogar en caso que presentara fiebre, dolor o algún otro malestar relacionado a las vacunas			
La enfermera le explica para qué es la vacuna antes de aplicarla a su niño.			
La enfermera brinda debida importancia al cumplimiento del calendario de vacunación de su niño			
La enfermera realiza el registro de las vacunas que recibió su niño en su respectiva historia clínica.			

La enfermera le brinda información sobre las posibles reacciones adversas que pueden generar las vacunas.			
Al ingresar al servicio, la enfermera se acerca a usted y a su niño y los saluda...			
El tono de voz de la enfermera es suave al momento de interactuar con usted y su niño			
La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño, y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño			
La enfermera le inspira confianza al atender a su niño			
La enfermera establece contacto físico cuando su niño necesita consuelo.			
La enfermera tiene paciencia cuando atiende a su niño			
El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el servicio de Inmunizaciones, es adecuada			
La enfermera mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).			
La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención			
El ambiente del servicio cuenta con la iluminación necesaria para la atención de su niño			
Cree que el servicio de Inmunizaciones cuenta con el mobiliario completo para la atención de su niño.			

Cuestionario de Satisfacción de la madre

Instrucciones:

A continuación, se le presentará de forma verbal una serie de enunciados en forma de afirmaciones, para lo cual se le solicita escuchar detenidamente y brindar la respuesta que usted considere conveniente de acuerdo a su criterio. La información que usted brinde es de importancia para la investigación, por favor, se sugiere que sus respuestas sean veraces a fin de poder cumplir con los objetivos propuestos.

Caracterización Sociodemográfica:

- 1) Número de hijos: De 1 a 2 () De 3 a 4 () De 5 a más ()
- 2) Grado de instrucción: Sin instrucción () Primaria () Secundaria () Superior ()
- 3) Ocupación Ama de casa () Empleada () Trabajadora independiente ()
- 4) Edad: 18-29 años () 30-49 años () 50 a más años ()

Evaluación de Satisfacción De La Madre:

Nº	Enunciados	Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
01	El profesional de enfermería le informa sobre la vacuna que le administrará a su niño(a).				
02	El profesional de enfermería le informa en que parte del cuerpo de su niño(a) será administrada la vacuna				
03	El profesional de enfermería le informa acerca de las enfermedades que se previenen con las vacunas que serán administradas a su niño(a).				
04	El profesional de enfermería le informa acerca de las reacciones adversas que puede presentar su niño(a) a consecuencia de la administración de la vacuna o vacunas.				
05	El profesional de enfermería le informa acerca de qué hacer ante las reacciones adversas de la vacuna o vacunas que recibirá su niño(a).				
06	El profesional de enfermería se presenta correctamente y llama al niño(a) por su nombre antes de la administración de la vacuna				
07	El profesional de enfermería) le felicita por su asistencia puntual a la vacunación de su niño(a).				
08	El profesional de enfermería le brinda su confianza durante la atención de su niño(a).				
09	El profesional de enfermería le tiene paciencia cuando le pregunta acerca de las vacunas, sus reacciones adversas, etc.				
10	Cuándo se siente temerosa o preocupada por los efectos de la vacuna, ¿El profesional de enfermería le entiende, se pone en su lugar y le presta ayuda?				

11	El profesional de enfermería le atiende inmediatamente a su llegada.				
12	El profesional de enfermería revisa el carnet de su niño(a).				
13	El profesional de enfermería le administra la vacuna que necesita según su edad.				
14	El profesional de enfermería actúa con seguridad en los procedimientos que realiza antes, durante y después de vacunar a su niño(a).				
15	El profesional de enfermería conversa con usted, cuando realiza los procedimientos a su niño(a).				
16	El profesional de enfermería vacuna a su niño(a), sin distraerse.				
17	El profesional de enfermería administra la vacuna en el sitio que le indicó previamente.				
18	El profesional de enfermería le brinda consejería antes y después de vacunar a su niño(a).				
19	El profesional de enfermería realiza preguntas para evaluar si comprendió o no sobre la consejería.				
20	El profesional de enfermería le ayuda a salir de dudas e inquietudes antes y después de la atención brindada				
21	El profesional de enfermería le brinda orientación sobre los cuidados que tendrá en casa con su niño(a) después de ser vacunado(a).				

Anexo 3

Consentimiento Informado

Consentimiento informado para participar de la investigación

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud: - Determinar la percepción sobre la calidad de atención y su relación con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

- Título del proyecto: _____
- Nombre del investigador principal: _____
- Propósito - Determinar la percepción sobre la calidad de atención y su relación con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo – 2022
- Participantes: Madres de niños menores de 5 años
- Participación: Voluntaria
- Beneficios por participar: Ninguno
- Inconvenientes y riesgos: Ninguno
- Costo por participar: Ninguno
- Remuneración por participar: Ninguna
- Confidencialidad: respaldada por los criterios éticos puestos en práctica durante el estudio.
- Renuncia: cuando lo considere pertinente

Firma