



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en
el consultorio de inmunizaciones de un hospital público de
Nazca**

**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:

**Autora: Aparcana Lujan, Sandra Cristina
Código orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8456-3593>**

**Asesor: Mg. Palomino Taquire, Rewards
Código orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4694-8417>**

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

Lima – Perú

2023

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

Yo, Aparcana Lujan, Sandra Cristina, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Salud y Desarrollo Integral Infantil: Control de Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un hospital público de Nazca”, Asesorado por el Docente Mg. Palomino Taquire, Rewards, DNI N° 44694649, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4694-8417>, tiene un índice de similitud de 13 (Trece) %, con código oid:14912:238044037, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 Aparcana Lujan, Sandra Cristina
 DNI N° 41950700



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Palomino Taquire, Rewards
 DNI N° 44694649

Lima, 12 de Marzo de 2023

DEDICATORIA

Al Ser Divino que ilumina mi camino y a mi familia
que camina conmigo.

AGRADECIMIENTO

A mis colegas que cada día se esfuerzan

A mi institución con cariño.

Asesor: Mg. Palomino Taquire, Rewards
Código orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4694-8417>

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Uturunco Vera, Milagros Lizbeth

VOCAL : Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenido.....	v
Resumen	viii
Abstract.....	ix
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
2.1.1	Antecedentes internacionales	8
2.1.2	Antecedentes nacionales	10
2.2	Bases teóricas	14
2.2.1	Calidad del cuidado enfermero	14
2.2.1.1	Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas.....	14
2.2.1.2	Labor de la enfermera en el cumplimiento del calendario de vacunación	15
2.2.1.3	Dimensiones de la calidad del cuidado enfermero	15
2.2.2	Satisfacción de las madres	16
2.2.2.1	Definición conceptual vinculante	16
2.2.2.2	Dimensiones de la satisfacción de las madres	17
2.2.3	Teorías de la Enfermería relacionadas	19
2.3.	Formulación de hipótesis	20
2.3.1	Hipótesis general	20
2.3.2	Hipótesis específicas	20
3.	METODOLOGÍA	21
3.1.	Método de la investigación	21
3.2.	Enfoque de la investigación	21
3.3.	Tipo de investigación	21
3.4.	Diseño de la investigación.....	21

3.5.	Población, muestra y muestreo.....	22
3.6.	Variables y operacionalización	23
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.7.1	Técnica.....	26
3.7.2	Descripción de instrumentos	26
3.7.3	Validación	27
3.7.4	Confiabilidad.....	28
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9.	Aspectos éticos.....	29
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	30
4.1.	Cronograma.....	30
4.2.	Presupuesto	31
5.	REFERENCIAS	32
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	39
	Anexo 2: Instrumentos.....	40
	Anexo 3: Consentimiento informado	46

Resumen

Introducción: Los consultorios de inmunización son fundamentales en el ámbito de la salud pública ya que ofrecen a los niños menores de 5 años todas las vacunas necesarias para prevenir enfermedades prevalentes de la infancia y promover su crecimiento y desarrollo saludable. Por lo que resulta importante brindar una atención ética y humana de calidad a los niños que acuden a estos consultorios para mejorar la satisfacción de las madres y aumentar las coberturas de vacunación. **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un Hospital público de Nazca. **Métodos:** Estudio de tipo aplicado, cuantitativo, no experimental-correlacional. La muestra censal estará constituida por 82 madres del consultorio de inmunizaciones. Se usará la encuesta para aplicar dos cuestionarios en escala de tipo Likert adaptados por Vargas y Briceño para la población objetivo, están validados y son confiables para medir las variables en cuestión. Se recopilará información, se clasificará y analizará mediante estadística descriptiva. Se utilizarán pruebas para verificar la distribución normal de las variables. Se crearán tablas y gráficos para representar los resultados en coherencia con los objetivos planteados.

Palabras claves: cuidado del enfermero, satisfacción de las madres, inmunizaciones.

Abstract

Introduction: Immunization clinics are fundamental in the field of public health since they offer children under 5 years of age all the necessary vaccines to prevent prevalent childhood diseases and promote their healthy growth and development. Therefore, it is important to provide ethical and humane quality care to children attending these clinics in order to improve mothers' satisfaction and increase vaccination coverage. **Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care and mothers' satisfaction in the immunization clinic of a public hospital in Nazca. **Methods:** Applied, quantitative, non-experimental-correlational study. The census sample will be constituted by 82 mothers of the immunization clinic. The survey will be used to apply two Likert-type questionnaires adapted by Vargas and Briceño for the target population; they are validated and reliable to measure the variables in question. Information will be collected, classified and analyzed using descriptive statistics. Tests will be used to verify the normal distribution of the variables. Tables and graphs will be created to represent the results in coherence with the stated objectives

Key words: nurse care, mothers' satisfaction, immunizations.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) refieren que a nivel mundial se cuenta con 28 millones de profesionales en enfermería quienes tienen a su cargo el proceso de inmunización, sin embargo, aún existe el déficit de 5,9 millones de enfermeros en los países del África Asia Sudoriental y la Región del Mediterráneo (1).

En este mismo orden de ideas, en el mundo solo 20 millones de niños recibieron sus tres dosis de vacuna hasta el primer año de vida, sin embargo, queda pendiente las vacunas de dos años a más, en la mayoría de estos casos se observa que en países de extrema pobreza su sistema de salud es muy precario (2).

La OMS en el 2019, refirió que la cobertura de la vacuna de BCG (Bacilo Calmette Guerin) que protege contra la tuberculosis llegó a ser de 88%, cobertura de IPV que protege contra la polio fue de 86%, la vacuna rotavirus que protege contra la diarrea tuvo una cobertura de 39%, la vacuna SPR que protege contra el sarampión, papera y rubeola tuvo una cobertura de 85% (3).

La organización Panamericana de la salud (OPS) en el 2018 planteó que la cobertura regional de las Américas con DPT (difteria, pertusis y tétano) era del 88% y en 16 países se logró el 95% de cobertura mientras que en otros 22 países se reportó el 80% de cobertura. Así se concluye que alrededor del mundo 1.5 millones de niños menores de 1 año no completan su vacunación de manera oportuna (4).

La OMS y UNICEF refieren que la cobertura regional de la 3era dosis de DPT en Asia meridional ha aumentado en 12% durante los 10 últimos años, especialmente en la India, Nepal y Pakistán. Ello se ha visto afectado por la pandemia; aun así, se registraron progresos significativos en Etiopía y Pakistán. En América Latina y el caribe, donde la cobertura ha repuntado los últimos 10 años, se visualiza una caída del 14% sobre todo en Brasil, Bolivia, Haití y Venezuela (5).

Por lo expuesto, preocupa el hecho de poder identificar la insatisfacción en los pacientes con respecto a la atención que reciben en el ámbito de salud; lo cual es muy frecuente en el ámbito sanitario, según reportes publicados por la OMS en el 2016 citado por Rojas describe que la tasa de insatisfacción mundialmente supera el 50%; y en países de Latinoamérica oscilan entre los 60% y 80%, en el Perú se encuentra de 65% a más de insatisfacción, lo cual ocurre en diversos establecimientos a nivel nacional (6).

Según el Ministerio de Salud en Perú debido a que el año 2020, el impacto de la pandemia en las inmunizaciones generó la disminución del 15.6% de niños y niñas menores de 12 años en relación al 2019, se ejecutará el Plan de Cierre de Brechas de Vacunación con la finalidad de reducir el riesgo de transmisión de enfermedades en los menores de 5 años (7).

Las estadísticas para el mes de agosto del 2021, indican que el Perú alcanzó una cobertura del 59.7% de la vacuna pentavalente (vacuna que protege contra las enfermedades de hepatitis, influenza, difteria, tos ferina, tétano) y el 43.23% en SPR (sarampión, papera y rubeola) (8).

Las investigaciones realizadas a nivel nacional dan fe que la responsabilidad de la vacunación y el cumplimiento de esta, no solo es del padre; sino también de la enfermera que debe realizar el seguimiento de vacunación para que el niño esté protegido con todas sus vacunas, en este contexto, el profesional de enfermería debe de empatizar con la madre siendo amable, comprendiendo su religión y sobre todo siendo clara (9).

Las coberturas de vacunación en el Hospital de Apoyo Nazca – Nazca reflejan que en el año 2018 se inmunizaron contra la tuberculosis (BCG) al 70%; contra la hepatitis (HvB) al 72%; Pentavalente 82%; Neumococo 89%; Rotavirus 78% y SPR 82 % (10).

Por ello surge la importancia de desarrollar un trabajo de investigación donde se pueda determinar la relación de la calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un hospital público de Nazca, de esta manera mejorar la atención hacia los pacientes.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un Hospital público de Nazca?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres?

¿Cómo la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres?

¿Cómo la dimensión entorno de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un Hospital público de Nazca.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cómo la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres.

Identificar cómo la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres.

Identificar cómo la dimensión entorno de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El presente estudio se realiza por que va a generar un nuevo conocimiento sobre la actitud que desencadena la calidad del cuidado de enfermería en la satisfacción de la madre de familia, en algunos casos empíricamente sabemos que algunas de las acciones generan rechazo en el cumplimiento de las citas por parte de las madres; esta investigación generará conocimiento sobre los verdaderos factores que afectan la satisfacción de la madre de familia.

1.4.2 Metodológica

La presente investigación tiene gran importancia debido que, basándonos en los resultados de la calidad de la atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones, se podrán generar nuevas investigaciones como son los programas educativos con la finalidad de enaltecer y reforzar la calidad del servicio y así poder mejorar la satisfacción de la madre de familia.

1.4.3 Práctica

La presente investigación se basa en la teoría de Jean Watson quien propone la teoría del cuidado humano, esta teoría hace hincapié que debe existir armonía entre la mente, el cuerpo y el alma; a través de una relación basada en ayuda y confianza entre la persona que recibe el cuidado y la persona que lo ejerce.

Apoyándonos en esta premisa; esta teoría es de gran peso, porque inspira al

personal de salud a mantener un estándar de calidad de cuidado, con la finalidad de cuidar a los niños a través de la protección que les brinda las vacunas.

Ramona refiere que el rol de madre es el rol de cuidado al infante, valorando las acciones que ella realiza para optimizar el desarrollo en todas las dimensiones. Realizando una simbiosis de ambas teorías nos damos cuenta que la calidad del cuidado enfermero, no solo se trata de promoción y prevención de salud; sino que va más a la concientización, para ello se realiza esta investigación. Con la finalidad de verificar que el ejercer profesional va por buen camino.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El presente trabajo se llevará a cabo durante los meses de marzo del 2023 hasta junio del 2023.

1.5.2 Espacial

La presente investigación se llevará a cabo en el interior de las instalaciones de un hospital público de Nazca específicamente en el consultorio de inmunizaciones ubicado en el jirón Ignacio Morsesky, 400 de la Provincia de Nasca, Departamento de Ica.

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población sujeta a análisis corresponden a las madres del consultorio de inmunizaciones de un Hospital Público de Nazca.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Canché (11), el 2020 en Ecuador, publicó su estudio cuyo finalidad fue analizar el cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los pacientes en el servicio de Pediatría en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Ibarra. Mediante un estudio transversal, descriptivo, de método cuantitativo, con una población de 12 enfermeras y 60 padres de familia representantes de pacientes pediátricos, los cuales respondieron al instrumento de 23 reactivos que medían el cuidado técnico profesional, la confianza y la educación al paciente. Se obtuvo como resultados que el 44.29% de los encuestados calificaron como medio el nivel de satisfacción y la categoría de mayor nivel de satisfacción con un 65%, fue la confianza, por lo cual se concluyeron que la calidad del cuidado es baja, debido a que no cumplen con las categorías que se reflejan en CARE-Q (11).

Arias et al. (12), el 2021 en Colombia, ejecutaron una indagación cuyo fin fue “Analizar el nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al rol del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas. Con una metodología cuantitativa-descriptiva-observacional, la muestra fue de 39 padres o cuidadores del menor hospitalizado, utilizaron un cuestionario de satisfacción del usuario en pediatría, el cual tuvo una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.81. Sus resultados mencionaron que un 41% de los encuestados calificaron como muy satisfecho a la dimensión humana, un 51% calificaron a la dimensión oportuna como satisfechos, un 45%

calificaron a la dimensión continua como satisfechos y un 58% calificaron a la dimensión segura como satisfechos. Concluyeron que el grado de satisfacción fue de grado satisfactorio respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería a un paciente pediátrico cuando ingresa a un servicio de hospitalización (12).

Jaramillo et al. (13), el 2018 en Colombia, desarrollaron un artículo descriptivo de corte transversal, el cual buscó “Describir la calidad del cuidado de enfermería a partir de la percepción de los padres de niños hospitalizados en una unidad neonatal”. La muestra fue de 121 padres de recién nacidos ingresados a UCI y se utilizó el instrumento CARE-Q para la recolección de datos, el cual tiene 46 ítems divididos en 6 dimensiones y posee una confiabilidad a base del Alfa de Cronbach de 0.96. En dicho estudio se obtuvo que entre los neonatos, 66.9% fueron prematuros y 33.1% a término, el peso promedio fue de 2 015 gramos (mínimo 620 y máximo de 4 420), la valoración general de los padres sobre la calidad del cuidado de enfermería que sus hijos recibieron en la unidad neonatal fue en promedio de 88 de 100 posibles. Los puntajes obtenidos en las dimensiones de mayor a menor fueron: Monitorea y hace seguimiento (95.2), Accesibilidad (90.8), Mantiene relación de confianza (88.6), Conforta (87.2), Explica y facilita (86.3), y Se anticipa (86.0). Concluyeron que los padres perciben de manera positiva el cuidado de enfermería que sus hijos reciben en la unidad neonatal. Sin embargo, en el análisis por dimensiones es posible establecer la necesidad de fortalecer aspectos como las relaciones interpersonales y los procesos de comunicación, que hacen parte de las dimensiones: Explica y facilita y Se anticipa (13).

Ramírez y Méndez (14), el 2020 en Ecuador, realizaron un análisis cuyo fin fue “Determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por los padres de pacientes

pediátricos internos en el Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos 2019”. Mediante un análisis cuantitativo no experimental, observacional de campo, descriptivo y transversal, con una población de 100 padres, utilizando como instrumento el cuestionario CARE-Q, el cual cuenta con 26 preguntas divididas en 6 dimensiones. Donde se pudo evidenciar a la accesibilidad, con el 50% de satisfacción, seguida por la categoría monitorea y hace seguimiento 41,6%, conforta 40%, se anticipa 40%, así mismo la categoría con el puntaje más bajo 37,5% fue, explica y facilita. Llegaron a concluir que es importante la opinión de satisfacción del usuario ya que este aporta a la mejora continua del proceso de atención que brinda el establecimiento de salud (14).

González y Romero (15), el 2017 en México, expusieron su investigación cuya meta fue “evaluar las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería a través de la satisfacción del padre o cuidador del paciente pediátrico hospitalizado”. A base de un estudio transversal analítico, recolectándose información de 77 padres de familia de pacientes pediátricos hospitalizados utilizando el instrumento CARE-Q. Determinaron que la edad de los padres osciló entre los 31 y los 40 años en el 41.6%; el nivel de escolaridad fue de secundaria en 39%; la edad de los pacientes pediátricos fue de 7 y 8 años en el 24.7% y en general la satisfacción de los padres fue buena en el 49%. Concluyeron que la calidad de atención que brinda el personal de enfermería es buena; sin embargo, existen dimensiones que hay que trabajar para mejorar los resultados (15).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Palacios (16), en Piura el 2019, desarrolló un estudio con el objetivo de “Determinar el Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes Hospitalizados del servicio de Pediatría en el Hospital

de la amistad Perú-Corea II 2 Santa Rosa”. La metodología del estudio fue cuantitativo, descriptiva y de diseño no experimental porque no se modifican las variables, el corte fue transversal porque solo se aplicó el instrumento una sola vez. Para la aplicación del instrumento se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, cuya muestra estuvo conformada por 35 madres de niños menores de 5 años hospitalizados a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados fueron que el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado fue media en un 77.1%, la dimensión técnica científica presentó un 65.7% es decir fue de satisfacción media, la dimensión entorno tuvo un 85.7% siendo también una satisfacción media. La conclusión fue que el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera fue de nivel medio (16).

Remigio (17), en Lima el 2019, ejecutó un estudio donde buscó “Determinar la calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones Según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un Centro Materno Infantil”. El estudio fue cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal. La población fue de 40-madres a quienes se le aplicó el cuestionario estructurado que contienen 20 ítems cada uno con opción múltiple. El resultado fue que el 87% tuvo una percepción medianamente favorable y el otro 13% fue desfavorable, en la dimensión técnico científico un 75% presentó una percepción medianamente favorable, en la-dimensión interpersonal el 53% presentó una percepción favorable y en la dimensión entorno el 77% presentó una percepción medianamente favorable. La conclusión fue que la mayoría de las madres encuestadas presentan-una percepción medianamente favorable, las razones más resaltantes son: la falta del saludo al ingreso de la madre al consultorio, la enfermera no le llama al niño por su nombre y además a ello la enfermera al evidenciar

la falta de vacunas, no muestra interés (17).

Carmen y Sosa (18), en Lima el 2018, realizaron una investigación donde buscaron “Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y la percepción de la calidad de atención de Enfermería”. El estudio fue cuantitativo, correlacional, descriptivo y de corte transversal, la muestra es de 50 madres, se utilizó una escala de satisfacción y un cuestionario de la calidad de atención, las cuales se aplicaron con la finalidad de recolectar los datos, luego estos datos fueron procesados. Los resultados que se obtuvieron fueron que el nivel de satisfacción fue baja en un 42%, alta en un 32% y media en un 26%.; respecto a la calidad de la atención un 38% tuvo calidad media, 34% calidad alta. Entonces se concluye que la satisfacción se relaciona significativamente con la percepción de la calidad de atención (18).

Lluncor (19), en Lima el 2017, ejecutó un estudio donde buscó “Determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con los cuidados de Enfermería”. El estudio fue de tipo observacional, descriptivo simple, de corte transversal. La muestra fue de 32 madres, a quienes se le aplicó una escala de satisfacción, recolectando así los datos, para luego ser procesados. Los resultados fueron que el 59% tuvo satisfacción alta y el 41% satisfacción media. La dimensión técnico científica obtuvo un 87.5% satisfacción alta y 12,5% satisfacción media, en la dimensión humana el 56% satisfacción media, 31% satisfacción alta y 13% satisfacción baja, y en la dimensión entorno, 66% tuvo satisfacción media, 28% satisfacción alta y un 6% satisfacción baja. Se concluye que las madres están satisfechas respecto al servicio recibido por parte de la enfermera en la institución (19).

Cáceres et al. (20), en Lima el 2017 desarrollaron un estudio con el objetivo de “Determinar el grado de satisfacción de las madres con la calidad del cuidado de Enfermería en el servicio de inmunizaciones”. El estudio fue descriptivo, prospectivo, observacional y de corte transversal. La muestra fue de 120 madres las cuales tienen niños menores de 1 año, la técnica fue la encuesta utilizando la escala de satisfacción para recolectar los datos. Los resultados fueron que el 62.3% presentaron satisfacción media, el 20.3% satisfacción alta y el 15.4% satisfacción baja. La conclusión fue que la mayor parte de las madres tienen satisfacción media respecto a la calidad de atención que da la enfermera en el servicio de inmunización (20).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad del cuidado enfermero

2.2.1.1 Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas

Ceballos en el 2010, el cuidado que ejerce el personal de enfermería es considerado como una actividad práctica, necesita apoyarse en la ciencia; la cual orienta la acción del enfermero. Además de la ciencia, el personal de enfermería requiere de ciertos valores, sobre todo de la empatía para que el cuidado sea integral y óptimo (21).

La Organización Mundial de Salud (OMS) define que la calidad de la atención de enfermería asegura que cada uno de los pacientes pueda recibir el conjunto de diagnósticos y tratamiento adecuado. En estos casos la persona que recibe el servicio teniendo sus conocimientos ejerce una opinión sobre los servicios que le brindó el médico; lo cual se convierte en un indicador de la calidad del cuidado enfermero (22).

La Doctora Palmer, define la calidad como la provisión de los servicios que se mantienen accesibles y sobre todo que son equitativos para todos. La calidad del cuidado enfermero también se evalúa por la optimización de recursos logrando la adhesión y la satisfacción del usuario" (22).

Bernal en una revisión sistemática del 2015 concluye que la calidad de atención en salud debe de ser estandarizada y segura, donde el paciente es el núcleo de la atención. Según Bernal la atención es medible y con ello se puede generar mejoras (23).

2.2.1.2 Labor de la enfermera en el cumplimiento del calendario de vacunación

La enfermería y las ciencias de la salud comprenden un amplio campo que involucra al individuo y a la sociedad; así se generó una atención integral. En este contexto nació la “enfermería comunitaria”, cuyo ámbito principal es prestar servicios de cuidados en la atención primaria, es decir en centros de salud, puesto de salud y consultorios; con la finalidad de promover, prevenir enfermedades o restaurar la salud (24).

Una de las principales funciones de la enfermera en la comunidad es la de vacunar a la población en general, pero en la comunidad los más vulnerables son los niños, por estas razones es importante inmunizar a los menores y verificar o hacer el seguimiento respectivo, para el correcto cumplimiento del calendario de vacunación (24).

Las acciones que debe realizar la enfermera en inmunizaciones son (24):

- Educar a la madre sobre los beneficios de la vacuna
- Instruir a la madre sobre qué enfermedades previenen las vacunas
- Inculcar los cuidados post vacunales en casa
- Brindar la cita para la vacuna.
- Mantener el seguimiento del niño que falte a la cita (36).

2.2.1.3 Dimensiones de la calidad del cuidado enfermero

Dimensión 1: Humana

Es fundamental que los servicios de salud se brinden con calidad humana, es decir el personal que atiende debe de generar empatía con su paciente, con la finalidad de que las expectativas del paciente sean colmadas y sobrepasadas, esto generará que sus familiares y personas que le rodean tengan confianza en el servicio que brinda la enfermera (25).

Este componente engloba los indicadores de cortesía, confidencialidad, comunicación y comprensión entre la persona que brinda el servicio y quien lo recibe (24).

Dimensión 2: Técnico científico

En esta dimensión lo que se quiere es mejorar las acciones y procedimientos, tomando en cuenta los avances científicos y medidas de bioseguridad, en esta dimensión el usuario tiene poca capacidad y posibilidad de evaluar y calificar, por ello el control en este aspecto es de la institución o personal jefe del área de inmunizaciones (25).

Es una expresión que se da por adecuar la asistencia en salud y los avances de la ciencia más la capacitación del profesional, implicando así la ejecución y el cumplimiento de los procedimientos totales con la destreza (24).

Dimensión 3: Entorno

Es la expresión de la relevancia de la asistencia en salud. También es conocida como la capacidad de respuesta o la oferta, tiene estrecha relación con la capacidad operacional o funcional de los servicios de salud, la organización y la disposición para atender al cliente o usuario de servicios en salud (24).

2.2.2 Satisfacción de las madres

2.2.2.1 Definición conceptual vinculante

Donabedian (1990) define a la satisfacción como el resultado humanístico de la aprobación final de la calidad de atención, la que refleja la habilidad del emisor del servicio para complementar la necesidad del niño y su madre (26).

Grande (2000), define a la satisfacción materna como el resultado de comparar la percepción de los beneficios que se obtiene, con las expectativas que tiene la madre antes de recibir la atención para su niño (27).

Philip Kotler (2003), define la satisfacción como el nivel de ánimo de la madre la cual resulta de la atención percibida (28).

Robbins (2021) define a la satisfacción como la actitud genérica que tiene el individuo hacia lo que espera y quiere de una situación o atención, es decir la madre será quien lo interprete según su percepción (29).

2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción de las madres

Dimensión 1: Atención humana

Según Barret citado por Gonzales (30), menciona que, según Barret, la atención proporcionada por los profesionales de enfermería se basa en su capacidad de comprender a los usuarios, y la humanización, empatía y comprensión del paciente son factores fundamentales para brindar una atención de calidad.

El nivel de interacción personal entre los usuarios y los profesionales de enfermería es un factor clave que influye en la satisfacción de los usuarios. Esta interacción debe estar basada en una relación interpersonal adecuada, que se caracterice por el respeto, la confianza, la empatía y la claridad en la información proporcionada por los profesionales de enfermería (30).

Dimensión 2: Atención segura

Según González (30) la seguridad en los servicios de enfermería se refiere a la

combinación del conocimiento del servicio y la cortesía brindada, así como también a la habilidad de los profesionales de enfermería para generar confianza en los usuarios durante la atención médica que se les proporciona en los establecimientos de salud.

La capacidad de los profesionales de Enfermería para garantizar la seguridad en los consultorios de inmunizaciones implica brindar información clara a las madres acerca de los protocolos, actividades y entornos involucrados, lo que les permite transmitir confianza y crear un ambiente en el que las madres se sientan cómodas para expresar sus necesidades y requerimientos, lo que a su vez permite ofrecer la ayuda necesaria en el contexto de atención sanitaria (31).

Dimensión 3: Atención oportuna

De acuerdo con Rojas (32) la oportunidad en el contexto de la atención de enfermería implica que los profesionales de Enfermería brinden la atención necesaria o administren vacunas a los niños en un momento y situación específicos. Esto requiere una observación cuidadosa de posibles reacciones adversas durante y después de la vacunación, así como la capacidad de tomar decisiones rápidas ante cualquier complicación derivada del proceso de vacunación. Para lograr esto, es necesario aplicar de manera adecuada el método científico en la atención sanitaria.

Dimensión 4: Atención Continua

La atención continua implica una coordinación constante entre los profesionales de Enfermería y los usuarios para brindar cuidados y atención de manera permanente según las necesidades de los usuarios. Uno de los aspectos más destacados es que el profesional de Enfermería debe preocuparse por conocer las razones de inasistencia de los

niños a las consultas de inmunización y fomentar la continuidad de los cuidados mediante el cumplimiento del programa de vacunación (33).

2.2.3 Teorías de la Enfermería relacionadas

“Teoría del Cuidado Humano” de Jean Watson

Propone la teoría del cuidado humano, está basada en la armonía entre la mente, cuerpo y el alma del cuidador y de la persona cuidada. Su teoría mantiene un enfoque existencial y fenomenológico, basándose en lo espiritual, moral y ético. Para Jean Watson el cuidado humano es un compromiso moral, el cual hace que la persona proteja o realce la calidad de la dignidad humana; haciendo de la atención en salud no solo una evaluación médica, si no que la convierte en una experiencia de conexión entre la enfermera y su paciente. El-cuidado-humanizado requiere de un compromiso-moral por parte de los profesionales de salud, el cual requiere cada individuo, sea sano o enfermo, para mejorar su calidad de vida, inmerso en la educación en cada cuidado brindado, y de esta-manera elevar la percepción de los pacientes en relación al cuidado-humanizado (34).

“Modelo de Promoción de la Salud” de Nola Pender

El Modelo de Promoción de la Salud propuesto por Nola Pender, es ampliamente utilizado por los profesionales de enfermería, ya que permite comprender comportamientos humanos relacionados con la salud, y a su vez, orienta hacia la generación de conductas saludables (35).

Este modelo se centra en la promoción y la prevención de la salud, es por ello es que es muy utilizado en el ámbito de las atenciones primarias, aquí lo que se desea es poder concientizar a la población en general en evitar la recuperación y rehabilitación de la persona, haciendo hincapié en generar actitudes saludables en el individuo y comunidad (35).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H_i = Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un Hospital público de Nazca.

H_o = No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un Hospital público de Nazca.

2.3.2 Hipótesis específicas

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción de las madres.

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción de las madres.

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción de las madres.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método que se utilizará en el presente proyecto de investigación es el método hipotético – deductivo, este es utilizado con la finalidad de probar, confirmar o refutar hipótesis como medio de avance en favor del conocimiento. Partiendo de lo general a lo específico, comprobando así si las hipótesis son aceptadas o rechazadas (36).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque que se utilizará en el presente proyecto es el cuantitativo, debido a que se apoya en el paradigma positivista, caracterizado por la recolección de datos mediante un instrumento, procesándolos estadísticamente para así poder establecer porcentajes, tabla y gráficos (37).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicada, este se caracteriza por ser un análisis que se construye a partir de un marco teórico; se estudian investigaciones previas que permiten consolidar la información, se trata de aprender más sobre el campo de la ciencia y la filosofía para desarrollar soluciones prácticas que tengan algún impacto en la sociedad(38).

3.4. Diseño de la investigación

La investigación es de diseño no experimental, es decir que las variables no son

manipuladas por el investigador y solo son descritas tal y como se observa en la realidad; es transversal porque solo se aplicará el instrumento una sola vez; es correlacional porque describirá la relación existente entre ambas variables (39).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población está conformada por 104 madres de niños menores de 3 años, las cuales acuden a su atención al servicio de inmunizaciones de un Hospital público de Nazca.

La muestra se obtiene mediante la fórmula de proporciones para la población finita, siendo el nivel de confianza para el 95% un valor de 1.96 y el error será de 5% tomando el valor de 0.05 en la fórmula. El muestreo que se utilizará será el muestreo probabilístico aleatorio simple.

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

$$n = \frac{104 * 1.96_a^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (104 - 1) + 1.96_a^2 * 0.5 * 0.5}$$

Después de resolver la operación, la muestra será de 82 madres.

Criterios de inclusión

- Madre de niños menores de 3 años que deseen participar.
- Madre mayor de 18 años.
- Madre atendida en el Servicio de Inmunizaciones.
- Madre que firme el consentimiento informado para el estudio.

Criterios de exclusión

- Madre de niños menores de 3 años que no deseen participar.

- Madre menor de 18 años.
- Madre atendida en visita domiciliaria de ESNI.
- Madre que no firme el consentimiento informado para el estudio.

3.6. Variables y operacionalización

:

operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1: Calidad del cuidado enfermero	De acuerdo con Palacios, la calidad del cuidado es la agrupación de características y acciones que van a posibilitar la recuperación de un paciente, donde se brindará respuestas a sus necesidades, ofreciendo cubrir todas sus expectativas para el logro del máximo grado de satisfacción. (16).	Son todas aquellas intervenciones de enfermería para conseguir la inmunización adecuada en los niños menores de 3 años, y brindar información sobre cuidados pos vacunales, el cual será medido a través de un cuestionario tipo Likert de preguntas de tipo cerradas, para cada una de las variables; escala que presenta 3 dimensiones: Dimensión humana, dimensión técnico científico y dimensión entorno; sumando en total 18 ítems.	Humana Técnico científico Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Eficiencia • Relaciones Interpersonales • Confidencialidad • Orientación • Ejecución de examen clínico • Solución de problemas de salud • Orientación sobre la continuidad del cuidado • Duración de la atención • Tiempo de espera • Limpieza y orden del ambiente • Iluminación del servicio • Ventilación del servicio 	Ordinal	Calidad alta (67 – 90) Calidad media (43 – 66) Calidad baja (18 – 42)
		Se medirá mediante una encuesta sobre satisfacción de las	Atención Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Trato cordial hacia la madre • Trato cordial hacia el paciente 		

V2: Satisfacción de las madres	Grado de cumplimiento, de parte de una organización de salud en relación a las perspectivas y percepciones del usuario, conforme a los servicios que esta ofrece (20).	de madres conformado por 4 dimensiones: Dimensión atención humana, dimensión atención segura, dimensión atención oportuna y dimensión atención continua; sumando en total 20 ítems.	Atención segura	<ul style="list-style-type: none"> • Uniforme adecuado de la enfermera • Limpieza del consultorio • Comodidad en el consultorio • Seguridad en el consultorio • Limpieza de la enfermera en el proceso de vacunación • Buen estado de los materiales e insumos 	Ordinal	Satisfacción alta (48 – 60) Satisfacción media (34 – 47) Satisfacción baja (20 – 33)
			Atención oportuna	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de los cuidados hacia la madre • Verificación del esquema de vacunación • Atención integral • Preocupación de la enfermera hacia el estado del paciente. 		
			Atención continua	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de vacunación completa • Verificación del estado de salud del paciente post vacuna • Información sobre cuidados básicos y post vacunales • Información sobre reacciones adversas post vacuna 		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica que se utilizará será la encuesta, pues se obtendrá la información de cada una de las unidades de análisis de estudio, cuya información reflejará la opinión de los participantes.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Calidad del cuidado enfermero

Como instrumento se utilizará el cuestionario de autoría de Vargas (40) quien lo elaboró en su trabajo de investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, consultorio de estrategia sanitaria nacional de inmunización, centro de salud Huarupampa, Huaraz, 2016, el cual está conformado por preguntas de tipo cerradas. El instrumento es de escala tipo Likert para cada una de las variables; presenta 3 dimensiones: Dimensión humana (1-6), dimensión técnico científico (7-12) y dimensión entorno (13-18); sumando en total 18 preguntas.

Es de administración directa o también puede ser autoadministrado en un lapso de 15 a 20 minutos, se compone de una medida tipo Likert del 1 al 5 donde se indicará la respuesta en el ítem (1=nunca, 2= casi nunca, 3= regularmente, 4= casi siempre, 5=siempre). El valor final está en tres niveles de calidad del cuidado enfermero: Alta, media y baja. Los baremos del instrumento se distribuyen de la siguiente manera:

Rango de Valores				
General	Dim1	Dim2	Dim3	Nivel
67-90	23-30	27-35	23-30	Alta
43-66	15-22	17-26	15-22	Media
18-42	6-14	7-16	6-14	Baja

Instrumento 2: Satisfacción de las madres

Se usará el cuestionario de satisfacción de las madres adaptado por Briceño (41) quien lo desarrolló en su trabajo de investigación “Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo 2018”. Está conformado de 20 preguntas y 4 dimensiones: Atención humana (1-5), Atención segura (6-10), Atención oportuna (11-15) y Atención continua (16-20).

Es de aplicación individual en un tiempo de 15 minutos y se compone de una medida tipo Likert del 1 al 3 donde se indicará la respuesta en el ítem (1=nunca, 2= a veces, 3= siempre). El valor final está en tres niveles de satisfacción de las madres: Alta, media y baja.

Sus baremos son:

Rango de Valores					
General	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Nivel
48-60	13-15	13-15	13-15	13-15	Alta
34-47	9-12	9-12	9-12	9-12	Media
20-33	5-8	5-8	5-8	5-8	Baja

3.7.3 Validación

Instrumento 1: Calidad del cuidado enfermero

La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos en el trabajo de Vargas (40), en donde participaron 5 profesionales de enfermería, quienes completaron la hoja de validación emitiendo su opinión y aportes.

Instrumento 2: Satisfacción de las madres

Esta herramienta ha sido validada por juicio de 04 expertos en el trabajo de Briceño (41), quienes evaluaron cada uno de los ítems presentados en los instrumentos de investigación, en términos de estructura, consistencia, pertinencia, objetividad, claridad, suficiencia, estrategia y vigencia, que permitió garantizar la representatividad de las dimensiones e indicadores considerados dentro de la investigación.

3.7.4 Confiabilidad**Instrumento 1: Calidad del cuidado enfermero**

El instrumento fue sometido a prueba piloto en el trabajo Vargas (40), se realizaron 15 cuestionarios con la finalidad de someterlos los resultados al cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.808; es decir que la confiabilidad es Muy alta según los rangos que propone Ruiz Bolívar en el 2014 (42).

Instrumento 2: Satisfacción de las madres

Esta herramienta fue sometida a una prueba piloto en el trabajo de Briceño (41), en las instalaciones del Centro de Salud de Ambo, tomándose como muestra a 10 madres de niños que acudieron al consultorio de inmunizaciones, obteniendo una confiabilidad muy alta con un valor de coeficiente Alfa de Cronbach= de 0,842.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Primero se va a solicitar el permiso respectivo al director del Hospital con la finalidad de poder obtener la venia para aplicar los instrumentos en el servicio de inmunizaciones. Luego de recibir el permiso del director, se procederá a extender con

copia mediante documento a la jefa de enfermeras y la jefa del servicio de ESNI.

Posteriormente se aplicarán los instrumentos hasta completar los 82 instrumentos.

En cuanto al análisis de datos, la información recolectada será clasificada de acuerdo a las variables, luego de ello se procederá a la codificación, tabulación, análisis e interpretación; apoyándonos en la estadística descriptiva. Luego de ello se establecerán las tablas y gráficos en coherencia con los objetivos que se plantearon. Pruebas paramétricas y no paramétricas distribución normal de la variable.

3.9. Aspectos éticos

Para realizar el presente proyecto de investigación nos basamos en los 4 principios de la bioética:

Principio de Autonomía: Cada participante de la investigación es libre de poder elegir si desea o no participar, igualmente puede retirarse de la investigación cuando él lo desee.

Principio de Beneficencia: El presente estudio busca beneficiar la salud de la comunidad, sobre todo de los niños menores de 3 años, concientizando a las madres sobre la importancia de las vacunas a través de la calidad del cuidado enfermero.

Principio de Justicia: Todos los participantes serán tratados de igual manera, sin distinción de raza, religión, nivel socioeconómico.

No maleficiencia: La presente investigación por ser descriptiva no causa ningún daño ni molestia al participante

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma

N°	Ejecución de acciones en el calendario 2023	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Entregable
1.	Primera etapa							Plan de investigación
	Revisión bibliográfica Aprobación del plan de investigación							
2.	Segunda etapa							Informes mensuales
3.	Recolección de datos Procesamiento de datos							
4.	Resultados y discusión Conclusiones y recomendaciones							
5.	Construcción del informe de investigación							
6.	Tercera etapa							
7.	Presentación de informe final Aprobación de informe							Presentación de documentos e informe final de la investigación
8.	Sustentación							

4.2. Presupuesto

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO(S/.)	TOTAL
Equipos y bienes duraderos			
2 unidad	USB	30.00	60.00
Materiales, instrumentos e insumos			
10 unid	Lapicero	1.00	10.00
10 unid.	Lápices	1.00	10.00
3 millares de	Hojas a4	24.00	72.00
2 unid.	Tableros	12.00	24.00
1 caja	Grapas	5.00	5.00
1 unid.	Engrapador	10.00	10.00
10 unidades	Cd	1.00	10.00
10	Anillados	2.50	25.00
08 unid.	Tintas Negras	33.00	264.00
4 unid.	Empastado	50.00	200.00
Servicios tecnológicos			
	Internet	200.00	200.00
	Telefonía	200.00	200.00
Pasajes, viáticos y representación institucional			
	Transporte	280.00	280.00
	Asesoría externa	250.00	250.00
	Estadístico	500.00	500.00
		TOTAL:	2120.00

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Asociación de Oficiales Enfermeros de las Fuerzas Armadas. [Online].; 2020 [cited 2023 Marzo 10. Available from: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>.
2. UNICEF. Inmunización: Las vacunas son el método más seguro que hay en el mundo para proteger a los niños de enfermedades mortales. [Online].; 2020 [cited 2023 Marzo 10. Available from: <https://www.unicef.org/es/inmunizacion>.
3. Organización Mundial de la Salud. Coberturas vacunales en el mundo. [Online].; 2020 [cited 2023 Marzo 12. Available from: <https://vacunasaep.org/sites/vacunasaep.org/files/oms-coberturas-vacunales-2019c.jpg>.
4. Organización Panamericana de la Salud. Datos y estadísticas de inmunización. [Online].; 2020 [cited 2023 Marzo 15. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/inmunizacion/datos-estadisticas-inmunizacion>.
5. Organización Mundial de la Salud. La OMS y UNICEF advierten de un descenso en las vacunaciones durante la COVID-19. [Online].; 2020 [cited 2023 Marzo 7. Available from: <https://www.who.int/es/news/item/15-07-2020-who-and-unicef-warn-of-a-decline-in-vaccinations-during-covid-19>.
6. Rojas E. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2018 Huánuco: [Tesis de Pregrado, Universidad de Huánuco]; 2019.
7. Ministerio de Salud. Estrategia sanitaria de inmunizaciones. [Online].; 2021 [cited 2023

- Marzo 16. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/549473-minsa-tiene-como-meta-vacunar-a-109-mil-menores-de-5-anos-y-poblacion-en-general/>.
8. Ministerio de Salud. Estadística en Salud. [Online].; 2021 [cited 2021 Diciembre 8. Available from: <https://www.minsa.gob.pe/reunis/>.
 9. MINSA. Norma Técnica que establece el Esquema Nacional de Vacunación en Perú 2018. [Online].; 2018 [cited 2021 Diciembre 3. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/178240-719-2018-mins>.
 10. Dirección Regional de salud Ica. Cobertura anual de vacunas en Nazca. [Online].; 2018 [cited 2021 Diciembre 23. Available from: <https://www.diresaica.gob.pe/index.php/transparencia/lista-01/resoluciones/78-lugar-vacunacion/130-lugar-de-vacunacion>.
 11. Canché F. Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra: [Tesis de Posgrado, Universidad Técnica del Norte]; 2020.
 12. Arias A, Avella S, Barragán M, Campos L, Walteros R. Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de enfermería en hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas: [Tesis de Pregrado, Fundación Universitaria Juan N. Corpas]; 2021.
 13. Jaramillo L, Osorio S, Salazar D. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. Investigación y Educación en Enfermería. 2018; 36(1).
 14. Ramírez G, Méndez E. Calidad del cuidado de enfermería percibida por los padres de pacientes pediátricos internos en el Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos 2019: [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte]; 2020.

15. Gonzáles N, Romero G. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 2017; 25(3): p. 173-180.
16. Palacios L. Nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los pacientes Hospitalizados del servicio de Pediatría en el Hospital de la amistad Perú-Corea II 2 Santa Rosa Noviembre Piura: [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería, Universidad Nacional de Piura]; 2019.
17. Remigio M. Calidad de atención que brinda la enfermera en la estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil, Lima, 2019. Lima: [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]; 2019.
18. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de Enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal, Lima, 2018. Lima: [Tesis para optar el grado de licenciado en enfermería, Universidad Norbert Wiener]; 2018.
19. 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 Lima: [Tesis para optar el grado de licenciado en enfermería, Universidad Cesar Vallejo]; 2017.
20. Cáceres K, Merino M, Ortiz S. 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, Lima, 2017. Lima: [Trabajo de investigación para optar el grado de Segunda Especialidad de Enfermería en Cuidado Integral Infantil, Universidad Peruana Unión]; 2017.

21. Ceballos P. Desde los ámbitos de enfermería, analizando el cuidado humanizado. Cienc. enferm. 2010; 16(1): p. 31-35.
22. Bernal C. Desarrollo histórico de la calidad en salud. CES. [Online]. [cited 2021 Diciembre 15. Available from: <http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/handle/10946/1855>.
23. Quispe B. Presencia de la dimensión humana en la atención que brinda la enfermera. Lima: [Tesis para el título profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]; 2007.
24. Suarez F, Rafael R. Programa Nacional de Inmunización En Cuba La Habana: Editorial Académica Española; 2014.
25. Chávez W. Dimensiones de la calidad en salud. [Online].; 2014 [cited 2021 Diciembre 26. Available from: https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud?from_action=save.
26. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad México: Salud Publica México; 1990.
27. Hayes B. Como Medir La Satisfacción del Cliente - 2b*: Ed. Gestión 2000; 2000.
28. Kotler P. Marktg Managemnt & Pren Hall Gd Eval Ol. 11a ed Filadelfia: PA, Estados Unidos de América: Prentice Hall; 2003.
29. Robbins B. Build emotional muscle for more productive and satisfying lives: Go to Publish; 2021.
30. Gonzales K. Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en sala de observación del servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima Lima: [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]; 2014.

31. Pongo A. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia en el Hospital CCJ. EsSalud-Tumbes, 2008 Lima: [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]; 2008.
32. Rojas E. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2018 Huánuco: [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería, Universidad de Huánuco]; 2018.
33. Rimarachín M, Terrones A. Nivel de satisfacción de las madres en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido hospitalizado/servicio de neonatología hospital regional docente Las Mercedes – Chiclayo 2015 Chiclayo: [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería, Universidad Señor de Sipán]; 2015.
34. Prado S, González R, Paz G, Romero B. Jean Watson. Rev médica electrón. 2014; 36(6): p. 835-845.
35. Aristizábal H, Blanco B, Sánchez R, Ostiguín M. El modelo de promoción de la salud de Nola Pender. Una reflexión en torno a su comprensión. Enferm univ. 2018; 8(4).
36. Bernal C. Metodología de la Investigación.: Pearson Publications Company; 2006.
37. S H. Metodología de la Investigación: McGraw-Hill Companies; 2006.
38. Hernández R, C F, Baptista P. Metodología de la investigación México: McGraw-Hill Interamericana; 2018.
39. Mayorga R. Metodología de la Investigación.: Panamericana Editorial; 2004.
40. Vargas S. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, consultorio de estrategia sanitaria nacional de inmunización, centro de salud Huarupampa, Huaraz, 2016 Huaraz: [Tesis para optar el grado de licenciado en enfermería, Universidad

Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]; 2016.

41. 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 Huánuco: [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en enfermería, Universidad de Huánuco]; 2019.
42. Ruiz C. Cómo Llegar a Ser Un Tutor Competente: Un Enfoque Estratégico en la Elaboración de la Tesis de Grado. Bloomington: Palibrio; 2014.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un Hospital Público de Nazca”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>GENERAL</p> <p>¿Cómo es la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un Hospital público de Nazca?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres? • ¿Cómo la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres? • ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres? 	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un Hospital público de Nazca.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar cómo la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres. • Identificar cómo la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres. • Identificar cómo la dimensión entorno de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres 	<p>GENERAL</p> <p>Hi = Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres y en el consultorio de inmunizaciones de un Hospital público de Nazca.</p> <p>Ho = No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un Hospital público de Nazca.</p> <p>ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción de las madres. • Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científico de la calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción de las madres. • Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción de las madres. 	<p>VARIABLE 1</p> <p>Calidad del cuidado enfermero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión humana • Dimensión técnico científico • Dimensión entorno <p>VARIABLE 2</p> <p>Satisfacción de las madres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención humana • Atención segura • Atención oportuna • Atención continua 	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: no experimental-correlacional</p> <p>Población: 104</p> <p>Muestra: 82</p>

Anexo 2: Instrumentos**CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO**

Presentación:

Buenos días, Soy la Lic. Sandra Aparcana Lujan, en estos momentos me encuentro realizando un estudio de investigación a fin de poder obtener información para mi trabajo de investigación titulado “Calidad del Cuidado Enfermero y satisfacción de las madres en el Consultorio de Inmunizaciones de un Hospital Público de Nazca”, lo cual me permitirá obtener los datos necesarios para desarrollarla. Debo dejar en claro que la información que usted brindará será totalmente anónima, agradezco anticipadamente su colaboración

Instrucciones:

Por completar los datos a continuación, marcando con una x la alternativa correcta respecto a sus datos y a su respuesta.

I. Datos generales

Edad: a) 18 a 25 años b) 25 a 35 años c) 35 a 40 años d) 40 años a mas

Grado de Instrucción: a) Sin estudios b) Primaria c) Secundaria d) Superior

Procedencia: a) Urbano b) Rural.

NUNCA	CASI NUNCA	REGULARMENT E	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	PREMISAS	N	CN	R	CS	S
I.	Dimensión humana	1	2	3	4	5
1	Durante tu permanencia en el establecimiento el personal de salud fue amable					
2	El tiempo que el personal de salud empleo en atenderle fue el adecuado					
3	La atención que le brindo el personal de salud fue lo esperado					

4	Cuando te atiende el personal de salud, te mira directamente y te llama por tu nombre					
5	Cuando el personal de salud atiende, le permite expresar tus preocupaciones y temores					
6	El personal de salud mantiene usted una buena relación					
II.	Dimensión técnico científico	1	2	3	4	5
7	Su atención se realizó respetando el orden de llegada					
8	El personal de salud le brindo a usted instrucciones para que colaboren en la atención					
9	El personal de salud realizo los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incomodas					
10	El personal de salud demuestra seguridad cuando realiza procedimientos					
11	El personal de salud demuestra conocimiento de los equipo e instrumentos utilizados en la atención y cuidado					
12	El personal de salud mantiene un trato amable, cortés y respetuoso lo cual favorece la confianza y seguridad en su persona.					
III.	Dimensión entorno	1	2	3	4	5
13	La sala de espera es limpia y tiene buena ventilación					
14	Las tarifas de pago establecidas para la atención están al alcance					
15	El personal de salud propicia la percepción de un ambiente amable, optimista y sincero con colegas y equipo del centro de salud					
16	Observa que el personal de salud muestra interés por el mantenimiento de la higiene y el orden del centro de salud					

17	El personal de salud cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de los cuidados, procedimientos y tratamientos					
18	El personal de salud se preocupa por mantener el orden y limpieza y comodidad del centro de salud					

Anexo 3: Instrumentos**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES****INSTRUCCIONES:**

Estimada Señora

Se le informa que la siguiente escala forma parte de un estudio que tiene como objetivo identificar la satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de Inmunizaciones de esta institución. Se le solicita que lea detenidamente los siguientes enunciados y marque con una "X" dentro de los casilleros correspondientes según su criterio. Queremos asegurarle que sus respuestas serán tratadas con confidencialidad, por lo que le pedimos que responda con total sinceridad. Agradecemos de antemano su amable colaboración.

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

N°	PREMISAS	N	AV	S
I.	Atención humana	1	2	3
1	Cuando ingresa al consultorio de inmunizaciones la enfermera la saluda cordialmente.			
2	La enfermera se encuentra uniformada y arreglada de manera adecuada cuando brinda atención en el consultorio de inmunizaciones.			
3	Considera usted que la decoración y limpieza del consultorio de inmunizaciones es adecuada.			
4	Cuando acude al consultorio de inmunizaciones, la enfermera llama al niño(a) por su nombre o le dice palabras cariñosas.			

5	Cuando la enfermera vacuna a su niño(a) lo hace con paciencia, respeto y cortesía.			
II.	Atención segura	1	2	3
6	Durante la atención que brinda a su niño, la enfermera se preocupa por mantener la comodidad y seguridad en el consultorio de inmunizaciones.			
7	La enfermera se lava las manos con agua y jabón o alcohol yodado antes de vacunar a su niño(a).			
8	La enfermera se coloca los guantes descartables antes de vacunar a su niño(a).			
9	La enfermera muestra seguridad, confianza y destreza cuando vacuna a su niño(a)			
10	La enfermera se preocupa porque los materiales e insumos que va utilizar en la vacunación de su niño(a) se encuentren en buen estado de conservación.			
III.	Atención oportuna	1	2	3
11	La enfermera se preocupa porque usted comprenda los cuidados que usted debe realizar en su hogar después de la vacunación de su niño(a).			
12	Durante la atención, la enfermera verifica las vacunas que debe recibir su niño(a) de acuerdo a su edad y esquema de vacunación.			
13	La enfermera se preocupa porque su niño(a) se encuentre tranquilo(a) durante la vacunación.			
14	La enfermera dedica el tiempo adecuado para atender a su niño(a) durante la vacunación y atención integral.			
15	La enfermera se preocupa por el estado de salud de su niño(a) después de la vacunación.			

III.	Atención continua	1	2	3
16	La enfermera verifica que las vacunas de su niño(a) se encuentren completas de acuerdo a su edad, y vacuna a su niño(a) según el esquema de vacunación.			
17	La enfermera se preocupa por el estado de salud de su niño(a) después de la vacunación.			
18	La enfermera le informa sobre los cuidados básicos y post vacunales que usted deberá brindar a su niño en el hogar			
19	La enfermera le informa sobre las reacciones adversas que puede presentar su niño(a) en el hogar después de la vacunación.			
20	La enfermera se despide de usted en forma cortés y le recuerda que debe estar puntual en la próxima cita de inmunizaciones.			

Anexo 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
 Investigadores : Aparcana Lujan, Sandra Cristina
 Título : “**Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un hospital público de Nazca**”.

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un hospital público de Nazca”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *Sandra Aparcana Lujan*. El propósito de este estudio es: Determinar la relación entre la satisfacción de las madres y la calidad del cuidado enfermero en el consultorio de inmunizaciones de un Hospital público de Nazca. Su ejecución ayudará/permitirá 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 entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

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

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

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, 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 la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Sandra Aparcana Lujan al 951951766 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que 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.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, abril del 2023

*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.