



**Universidad
Norbert Wiener**

Escuela de Posgrado

Tesis

**Satisfacción sobre calidad de atención y conocimiento de las madres sobre vacunas en el
servicio inmunizaciones Centro de Salud Villa Los Reyes Lima 2023**

Para optar el grado académico de Maestro en Salud Pública

Presentado por:

Autora: Gonzales Arévalo, Diana Stefani

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-4955-1231>

Asesor(a): Mg. Hermoza Moquillaza, Rocío Victoria

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7690-9227>

Línea de investigación general:

Salud y Bienestar

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	FECHA: 08/11/2022

Yo **DIANA STEFANI GONZALES ARÉVALO** Egresado(a) de la Escuela Académica Profesional de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo “**SATISFACCION SOBRE CALIDAD DE ATENCION Y CONOCIMIENTO DE LAS MADRES SOBRE VACUNAS EN EL SERVICIO INMUNIZACIONES CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES LIMA 2023**”, Asesorado por el docente: Rocío Victoria Hermoza Moquillaza Con DNI 42214233, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7390-4818>, tiene un índice de similitud de (16) (dieciséis) % con código oid:14912:250473450 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
 Diana Stefani Gonzales Arévalo
 DNI:46427186.....

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor
 DNI: ...40441142.....

Lima, 1 de agosto de 2023

Tesis

“SATISFACCION SOBRE CALIDAD DE ATENCION Y CONOCIMIENTO DE LAS
MADRES SOBRE VACUNAS EN EL SERVICIO INMUNIZACIONES
CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES LIMA 2023”

Línea de investigación

Salud y Bienestar

Asesor(a)

Mg. HERMOZA MOQUILLAZA, ROCIO VICTORIA

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7690-9227>

Dedicatoria

A Dios por permitirme estar con vida, salud y guiar siempre en mi camino profesional.

A mi amado sobrino Luca quien sin saberlo me ha acompañado en este proceso y con su magia ha podido transformar mis días grises en días de luz.

Agradecimiento

A mis colegas enfermeras del Centro de salud Villa los Reyes por su apoyo en realizar esta investigación.

INDICE

Dedicatoria.....	3
Agradecimiento	4
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I: EL PROBLEMA	11
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	15
1.4.1 Teórica	15
1.4.2 Metodológica	16
1.4.3 Práctica	16
1.5 Limitaciones de la investigación	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la investigación.....	18
2.2 Bases teóricas	23
2.3 Formulación de hipótesis.....	27
2.3.1 Hipótesis general	27
2.3.2 Hipótesis específicas.....	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	29
3.1. Método de investigación.....	29
3.2. Enfoque investigativo	29

3.3. Tipo de investigación.....	29
3.4. Diseño de la investigación.....	29
3.5. Población, muestra y muestreo.....	30
3.6. Variables y operacionalización.....	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7.1. Técnica	35
3.7.2. Descripción	35
3.8. Procesamiento y análisis de datos	38
3.9. Aspectos éticos	38
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	40
4.1 Resultados.....	40
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	40
4.3. Prueba de hipótesis	45
4.3.2. Hipótesis específicas.....	46
4.4. Discusión de resultados	50
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1 Conclusiones.....	52
5.2 Recomendaciones	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	63
Anexo1: Matriz de consistencia	63
Problema general	63
Objetivo general	63
Objetivos específico.....	63
Hipótesis general	63
Hipótesis específicas.....	63
Anexo 2: Instrumentos.....	66
Anexo 3: Validez del instrumento	71

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	72
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética.....	73
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	74
Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin.....	79

RESUMEN

El estudio de investigación en su objetivo” Determinar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de mamás sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones Centro de Salud Villa los Reyes Lima 2023”. La **Metodología** planteada es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental, transversal. La población para el estudio se consideró a 384 madres que frecuentan con sus niños < 1 año que se encuentran en el consultorio de ESNI. Siendo que para hallar el tamaño de la muestra se utilizó mediante la fórmula de población finita con un total de 193 mamás que frecuentan ESNI, se optó por aplicar la estadística del muestreo probabilístico, ya que a todos se les permitirá tener la oportunidad de entrar con factibilidad, con un muestreo aleatorio simple. La recopilación de datos fueron dos cuestionarios, tales instrumentos aprobados para el entorno y problemática peruana. La variable satisfacción sobre la calidad de atención constituida por cuatro dimensiones y 17 ítems, la otra variable conocimiento de las madres tres dimensiones y 14 ítems. El análisis de datos se aplicó el programa SPSS25. **Resultados** el 50.3% de las madres tienen un nivel medio de satisfacción sobre la calidad de atención, el 30.1% nivel alto y con un 19.7% satisfacción bajo. Por la que el el 50.3% de las madres tienen conocimiento medio sobre vacunas; con conocimiento alto 30.1% y bajo 19.7% conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud Villa los Reyes. **Conclusiones** existe una relación significativa entre ambas variables. Con respecto a el valor de coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de = 0,998 nos muestra una relación positiva perfecta.

Palabras clave: Satisfacción sobre la calidad de atención, conocimiento de las madres, servicio de inmunizaciones.

ABSTRACT

The research study in its objective "Determine the relationship between satisfaction with the quality of care and the knowledge of mothers about vaccines in the immunization service Villa los Reyes Health Center Lima 2023". The proposed Methodology is of an applied type, of a quantitative, correlational approach, of a non-experimental, cross-sectional design. The population for the study was considered 384 mothers who attend with their children <1 year of age who are in the ESNI office. Given that to find the size of the sample, the finite population formula was used with a total of 193 mothers who attend ESNI, it was decided to apply the statistics of probabilistic sampling, since everyone will be allowed to have the opportunity to enter with feasibility, with simple random sampling. The data collection consisted of two questionnaires, such instruments approved for the Peruvian environment and problems. The satisfaction variable on the quality of care constituted by four dimensions and 17 items, the other variable knowledge of the mothers three dimensions and 14 items. The data analysis was applied the SPSS25 program. Results 50.3% of mothers have a medium level of satisfaction with the quality of care, 30.1% high level and 19.7% low satisfaction. For which 50.3% of mothers have average knowledge about vaccines; with high knowledge 30.1% and low 19.7% knowledge of mothers about vaccines in the immunization service of the Villa los Reyes Health Center. Conclusions there is a significant relationship between both variables. Regarding the Spearman correlation coefficient value obtained, it was = 0.998, it shows us a perfect positive relationship.

Keywords: Satisfaction with the quality of care, mothers' knowledge, immunization service.

INTRODUCCIÓN

La investigación que se presentará tendrá la finalidad determinar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las progenitoras sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones, por lo que contiene 5 capítulos que mencionaremos a continuación:

En el **capítulo I** se menciona la problemática del estudio, objetivos y se formula la justificación, posterior a ello se continuará con la limitación que se evidenciará en la investigación.

Los antecedentes de investigación tanto internacional como nacional más relevantes, precisa la línea de investigación, además de la teoría como base fundamental, ya que la información nos proporciona entender con más facilidad la investigación en el estudio. La hipótesis está enlazada con la conclusión y, con más detalle encontraremos en el **capítulo II**.

Nuestro, **capítulo III** precisa la metodología que se manejara en la investigación, se detallara el enfoque, tipo, alcance y el diseño de investigación, la población de estudio, por la que se establece ambas variables y su operación, recopilación de información, los cuestionarios ejecutados, el procesamiento de datos y los aspectos éticos.

Luego el **capítulo IV** indica el análisis detallado de los resultados, tales como la prueba de hipótesis, donde se contrasta la discusión con diversas investigaciones.

Y se culmina con las conclusiones y recomendaciones, puesto a que se analizaron los resultados esto se evidencia en el **capítulo V**.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) destaca la satisfacción del usuario como un factor relevante a evaluar la atención de calidad en las diversas prestaciones sanitarias, cumpliendo sus necesidades y perspectivas de los usuarios con la atención que ofrece los dispensarios asistenciales de salud (1).

Por otro lado, menciona la OMS que a nivel mundial la calidad de atención es insuficiente ,por lo que 1 de cada 8 centros sanitarios sufren escasez de agua potable; y 1 de cada 5 no cuentan con servicios de limpieza ,1 de 6 no posee las instalaciones para realizar un correcto lavado de manos en servicios donde se presta atención, es por esto que mil ochocientos millones de personas da un 24% de la población en el mundo que percibe o recibe una mala experiencia ,insatisfacción en la atención generando un 60% de muertes en el mundo (2).

Según informes de OMS, pese a los constantes avances que se han registrado en el ámbito de la salud y las grandes mejoras aún no han sido del todo equitativas entre los países, ya que existen más de 400 mil individuos que no tienen la facilidad o la accesibilidad de aquellos servicios fundamentales para la vigilancia en salud, y para aquellas que la atención y prioridad, definitivamente es demasiada fragmentada o limitada en la calidad para salud de la persona (2).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) menciona que la satisfacción del usuario en los consultorios externos con los servicios que se brindan el 74% a nivel nacional. El 2020 solo el 67% de pacientes están satisfechos con el servicio que se brindó por parte de la entidad del ministerio de salud, el 75% de essalud,81%de las fuerzas armadas y la policía nacional, con un 88% en clínicas particulares (3).

El Perú, según la publicación con la norma N° 29344, «Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud», expresa el derecho a la salud en la calidad de atención, oportuna y continua, que tiene todo habitante en la región nacional. Es así que el gobierno peruano indaga identificar que prestadores y financiadores de salud privados y públicos ofrezcan un servicio o atención de calidad, sin diferencias alguna ante un sistema de salud que les acceda a diversos paquetes de salud que conformen este plan de aseguramiento en salud (4).

De tal manera que (OMS 2019) menciona que la vacunación es parte fundamental para el desarrollo de la salud del niño; el primer nivel de atención es principal en la atención lo que permitirá salvaguardar millones de vidas al año, a su vez permitirá prevenir de dos a tres millones de defunciones por posibles enfermedades sumamente contagiosas como difteria, tétano, gripe y sarampión. Catorce millones de menores de dos años, no llegaron a recibir la vacuna de la DTP en primera dosis, esto nos refiere al inadecuado acceso y a los servicios de inmunizaciones entre otras áreas de la salud y otros 5,7 millones solo indican que, están efectivamente inmunizados. De esta manera esos 19,7 millones de infantes del 60 por ciento habitan en diez naciones: Brasil, México, Etiopía, Filipinas, India, Angola, Indonesia, Nigeria, Pakistán y República Democrática del Congo (4).

Es preciso indicar que, específicamente en las naciones con entradas presupuestales medianos, bajos y hacinados se identifica que en su gran totalidad son de los que no están inmunizados. Será sumamente dificultoso, identificar el cómo llegar hasta las poblaciones en zonas desatendidas, sin embargo, es de vital importancia el dar a conocer y resaltar esas inequidades, ya que estas poblaciones sufren o padecen a menudo una mayor carga de enfermedad, pueden necesitar la facilidad de acceder al cuidado integral y a los distintos servicios básicos fundamentales (4).

Según OMS, Organización Panamericana de Salud, destaca el inmunizar, como una gran contribución en el descenso de las altas tasas de decesos en infantes y nos sugiere las medidas de

prevención que puedan evitar que, entre dos y tres millones de decesos al año por raíz u origen del tétanos, tos ferina, difteria y sarampión (5).

En Latinoamérica, al referirnos de educación no es tan alentador, ya que en un estudio en Perú indico que el 65% de las usuarias que han acudido a vacunación muestran una actitud negativa por el desconocimiento, mientras que el 45% de las mismas desconocen sobre inmunización por lo consiguiente el 54% muestran un manejo incorrecto de los efectos adversos y por esta razón el 62.5% prefieren no cumplir con el esquema de vacunación, las cifras una vez más nos demuestran la importancia de las vacunas (6).

En el Perú se evidencia bajo cumplimiento con las vacunas en niños < de 1 año, debido a que las madres de las distintas comunidades o religiones no quieren que sus niños sean inmunizados esto se puede deber a la poca información sobre los efectos adversos, sus creencias propias hacen que surja el temor y no los vacunen poniendo en riesgo la vida del menor (6).

Tener como prioridad el inmunizar es un derecho humano esencial para su salud, asimismo de compromiso del ser humano, sociedades y gobiernos, de tal manera se debe priorizarse como tal. Se reconoce que una gran iniciativa, la inmunización, se puede prevenir unos dos millones de quinientos miles de muertes anuales. Estos infantes previamente protegidos y seguros de todo daño expuesto por enfermedades prevenibles, la vacuna tiene la facilidad de tener un adecuado desarrollo y la oportunidad para tener la posibilidad de aprovechar toda la potencialidad (2).

Es por esto que hoy en día se evidencia la poca información y la desconfianza con respecto a las vacunas, es por eso que el desinterés, la irresponsabilidad, desconocimiento, la incorrecta información son lo que ocasiona que los mismos usuarios no reciban sus vacunas haciendo que estén sobreexpuestos a poder contraer enfermedades mortales como el sarampión, meningitis, etc. (7).

Es relevante manifestar que una atención de calidad del personal de enfermería según estándares para una adecuada labor y habilidad laboral competente, comprometido tiene como fin lograr la satisfacción del cliente y el conocimiento. La vigilancia que brinde la enfermera busca satisfacer las deficiencias humanas y ocultas en el individuo como consecuencia busca promover una adecuada salud, no contraer males que generen alteraciones al organismo y establecerse la mejora de ellas. (7).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones Centro de Salud Villa los Reyes Lima 2023?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en su dimensión técnico, científico y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el centro de Salud Villa los Reyes Lima 2023?
2. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en su dimensión humana y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el centro de Salud Villa los Reyes Lima 2023?
3. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en su dimensión entorno y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el centro de Salud Villa los Reyes Lima 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión técnica, científico y el conocimiento de las madres sobre vacunas.
2. Identificar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión humana y el conocimiento de las madres sobre vacunas
3. Identificar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión entorno y el conocimiento de las madres sobre vacunas.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La presente investigación nos permitirá mostrar y aportar científicamente de forma relevante al conocimiento y saber de enfermería ya que tienen a cargo la responsabilidad de vigilancia y el cuidado del infante, en consecuencia este estudio se aprovechará como base teórica fundamental para futuras investigaciones en relación a sus variables de estudio con el fin de establecer estrategias de mejora basada en teorías de la satisfacción sobre la calidad de atención como: “Teoría de calidad de atención de Avedis Donabedian” ,esto impulsara a concientizar y cambiar ciertas conductas en la salud de su niño y familia. Además, la enfermera cumple una labor y desempeño básico ideal en el servicio de inmunizaciones, ya que este realiza el mantenimiento, seguimiento y monitoreo de cadena

del frío, la atención directa en administrar vacunas, el cual incluye lo más importante la consejería en salud: cuadro de vacunas, importancia, reacciones, a esto se le suma la estimación y observación de cobertura.

Por consiguiente, el licenciado de enfermería es el representante y base fundamental de la estrategia y tiene constantemente el acceso y facilidad con las madres, se debe aportar y dar a conocer a las madres sobre la gran importancia en la ficha de vacunas ofrecidas por el MINSA, poder así disminuir aquella brecha o posibles riesgos que se puedan contraer padecimientos infectocontagiosos prevenibles por vacuna.

1.4.2 Metodológica

El actual trabajo utiliza una investigación cuantitativa ya que esta permitirá medir y cuantificar, ya que a través de esto podrá lograr obtener tendencias generando nuevas hipótesis y con esto construir teorías. Es **correlacional** ya que se relacionarán ambas variables entre ellas. Además, será no experimental por la que no se maneja ninguna de las 2 variables pertinente ya que en su anterioridad ya han sido planteadas y analizadas, utilizando como instrumentos el cuestionario validado sobre satisfacer su atención y conocimiento de las mamás sobre vacuna, luego los datos serán analizados estadísticamente, permitiéndonos determinar la relación de ambas variables y contribuir metodológicamente.

1.4.3 Práctica

El estudio es un tema relevante y de suma interés e importancia ya que será beneficiosa para el mismo C.S VLR y para el licenciado de enfermería que labora en dicho lugar, aportará soluciones y buscar estrategias para una atención con calidez y calidad.

Al culminar el desarrollo de la tesis nos permitirá conocer con mayor exactitud la realidad , la información sobre satisfacer calidad de atención y conocimiento de las mamitas sobre vacunas en la estrategia de inmunizaciones y sin duda alguna estas evidencias permitirán al enfermero plantear acciones de progresar en los diversos procesos de atención en el puesto de salud y en el consultorio ESNI, a su vez disminuir brechas de insatisfacción por la atención que se recibida, así mismo considerar integrar a la madre como parte esencial para futuras alianzas estratégicas para el cuidado del niño en dicho servicio.

1.5 Limitaciones de la investigación

- El proyecto se planteará a las progenitoras que concurran al servicio de Inmunizaciones, por la atención de la enfermera del C.S VLR, en un tiempo del año 2023. El fin será determinar la correlación entre la Satisfacción sobre la calidad de atención y conocimiento de las mamitas sobre vacunas, servicio de inmunizaciones, en las cuales tuvieron como limitación: religión del usuario y algunas madres se negaron a responder el cuestionario o a responder todas las preguntas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Viris (8), en el 2020, en su estudio considera como fin de *“Identificar la relación que tiene la satisfacción, actitud y conocimientos de vacunas en las mamás que acompañan a sus hijos a ESNI”*. La metodología asumió un enfoque cuantitativo, correlacional, transversal, en cuyo estudio su muestra es de 72 mamás que asistían con sus hijos al C.S. Además, manejaron el cuestionario como instrumento para aplicar su objetivo. En sus conclusiones nos refiere que existe una relación moderada en el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a ESNI, por lo que se puede confirmar la accesibilidad a los establecimientos de salud es un factor relevante que las madres acudan a inmunizar a sus niños.

Castellano (9), en el 2019, en su investigación: *“Evaluar la calidad del área del C.M. infantil del Estado de Zulia”*. El estudio es aplicativo, descriptivo y extramural, con el instrumento se recolectaron datos por medio encuesta Servqual. Con su población de 259 pacientes que acuden a este servicio. Por lo tanto, se evidencio la ausencia de la calidad en el área donde desempeñaban su trabajo con un 2.86 pts de parámetros que demostraban la ausencia de su variable y va influenciar la atención eficaz que se les proporcione al usuario donde también está la infraestructura los medicamentos oportunos, la inseguridad con la crisis política del país del estudio.

Muyulema et al. (10), en el 2020, realizaron una tesis con: *“Establecer el grado de facilidad de información sobre inmunógenos de las mamás con infantes de 3 a 5 años”*, C.S en Ecuador. En una línea orientada cualitativa, aplicada, diseñada de correlacional causal, el universo es 332 y una pequeña muestra de 26 mamitas. Previo a la entrevista se les brindo un consentimiento para

poder aplicar la encuesta de análisis de fichas que se manejó software Atlas. Se muestra como fin que las mamitas confirman que es primordial para el bienestar de sus pequeños, tener vacunas seguras y oportunamente, pero desean ser más informadas y quieren tener un servicio de calidad que logre satisfacer con su perspectiva en el vacunatorio, por lo que se concluye que, si se garantiza una adecuada orientación, estarán más prevenidas y seguras de que se administre el vacunal a sus niños.

Caizaluisa y Calispa (11), en el 2020, en la investigación: *“Saber los conocimientos, actitudes, creencias y prácticas que están induciendo que se incumpla o retrase la vacunación en niños de 0 a 4 años en un C.S de Quito”*. Con su metodología que tuvo dos momentos orientados en lo cualitativo con grupos focales y el otro mediante encuesta con base de datos donde se aplicó aleatoriamente con criterios, su muestra fue de 100 progenitoras. Por lo que esta encuesta fue validada con la prueba piloto. Se encontró que los padres sienten miedo por los efectos del vacunal lo que hace que no acudan, es por esto que se identificó en este estudio que los padres de familia si conocían sobre el cómo intervenir sobre las reacciones post vacunas y su importancia de cada vacuna y el bienestar que les proporciona en su salud.

Briones (12), en el 2018, En su tesis con el objetivo *“Identificar la satisfacción del paciente externo en relación a su calidad de atención en el consultorio”*. Con un enfoque cuantitativo y correlacional con su población muestral de 200 pacientes y cuestionario validado Servqual, se llegó a la conclusión de que se organizara un plan estratégico el cual permitirá modificar y solucionar los diversos problemas que identifiquen con el fin de llegar a una satisfacción de calidad.

2.1.2 Nacionales

Febres R y Mercado M (13), en el 2020, en una revista cuyo objetivo fue *“Comprobar la satisfacción de calidad en el consultorio externo de medicina interna”* la metodología a analizar es enfoque cuantitativo de tipo transversal en la que se aplicará el cuestionario Servqual en donde 292 pactes será su muestra. Concluyendo que es relevante mejorar las condiciones en la atención de las diversas áreas de salud, innovando estrategias o programas que sean relevantes para una atención de calidad al usuario, esto proporcionará beneficios al usuario y tendrá satisfacción al ser atendido por el servicio y profesional.

García (14), en el 2018, con la tesis cuyo objetivo *“Establecer el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año en relación a la calidad de atención en el ambiente de CRED”*. Esta investigación cuantitativa, prospectivo. Se utilizó un instrumento y se diseñó el cuestionario, la muestra 77 madres, el investigador entre sus conclusiones refieren 44.2% satisfacción aumento a comparación del 55.8% muestra satisfacción media, de tal manera que el 24.7% las madres tienen una buena atención, 74% precisa atención de calidad media y 1.3% baja.

Román (15), en el 2020, con una tesina cuyo es *“Identificar el nivel de satisfacción de las mamitas, atención brindada por la nurse en el componente CRED”*, el método con enfoque cuantitativo, descriptivo. En cuyo estudio se manejó como instrumento el cuestionario, una significativa muestra 110 mamas que asisten a CRED, los investigadores entre sus conclusiones refieren que, para la satisfacción de las mami referente al cuidado percibido por el profesional, el 32% tiene nivel satisfacción alto, 56% medio y 12% bajo en la atención recibida.

Carmen V y Sosa K. (16), en el 2018, en su proyecto de tesis con el objetivo: *“Identificar la satisfacción de madres que asisten a CRED y la percepción de la calidad de atención de la enfermera”*, en su metodología es correlacional, cuantitativo, descriptivo; su muestra es de 50

mamas que concurren al servicio de CRED, una muestra de 50 madres que concurren a crecimiento y desarrollo. Los investigadores llegaron a la conclusión que la satisfacción en las madres está muy relacionado a la percepción de la calidad que le brinde la enfermera en el servicio.

Choque (17), en el 2022, con la tesis cuyo objetivo fue *“Identificar los conocimientos de las progenitoras sobre las vacunas en niños > de 5 años”*, el método enfoque cuantitativo de corte transversal en el estudio se diseñó como instrumento el cuestionario, población basada en todas las mamitas, que asisten al establecimiento de vacunación y una muestra de 123, la autora concluye que las usuarias no tienen información y conocimiento referente a las vacunas y lo importante que es prevenir enfermedades en infantes, se concluye 79% no conocen lo que el estudio podrá aportar a mejorar y plantear estrategias de mejora en el establecimiento.

Jiménez y Bach (18), en el 2018, tiene objetivo en su investigación *“Determinar la relación entre el nivel de conocimientos sobre inmunizaciones y calendario vacunal”*, con un enfoque descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal, en cuyo estudio aplico como instrumento el cuestionario, una muestra 50 madres que asisten a Inmunizaciones, los investigadores entre sus conclusiones el conocer sobre la inmunización y lo fundamental que es cumplir el cuadro de vacunas de las usuarias con niños < 5 años, evaluados por el puesto de salud el bosque no hay relevancias estadísticamente.

Condori, N y Murgueitio (19), en el 2021, tiene como estudio donde llego *“Establecer la relación que existe entre el conocimiento y las actitudes sobre inmunización en madres de niños menores de un año”*, el método fue señalado tipo descriptivo, correlacional, no experimental, cuyo estudio mostro como instrumento el cuestionario, una muestra 80 mamitas que asistan a Inmunizaciones

, los investigadores llegaron a concluir , el conocimiento en las madres se evidencia en una proporción nivel medio en vacunas, aprobándose su hipótesis planteada.

Bach, J., Bach G., Rojas (20) en el 2020, este objetivo tiene en su investigación *“Determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento materno sobre inmunizaciones y el cumplimiento del calendario de vacunación de niños menores de 2 años”*, la metodología, tipo descriptivo, con un diseño no experimental ,de corte transversal en cuyo estudio se utilizó como instrumento el cuestionario, una muestra 92 progenitoras asisten al servicio de Enfermería , los autores obtuvieron como concluir ,hay correlación en el conocimiento de las progenitoras referente a vacunas y el cumplir el esquema en lactantes menores de dos años que concurren al P.S Buena Vista.

Bach (21),en el 2021, en su tesis llegan como objetivo *“Determinar el nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año”*, la metodología fue un enfoque de tipo descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal en cuyo estudio se utilizó un cuestionario, una muestra 85 mamás que concurren a inmunizaciones consultorio, los autores del proyecto llegaron a la conclusión que la satisfacción materna es alta y media , gran porcentaje en base a la relación ofrecida por la licenciada sobre la consejería y la administración de reacciones post vacuna.

Condori N., Rodríguez C., Cadillo (22), en el 2021, en su estudio a investigar con objetivo que fue *“Determinar la relación que existe entre el conocimiento y las actitudes sobre inmunización en madres de niños menores de un año”*, está tiene enfoque tipo descriptivo, con un diseño no experimental, corte transversal. Cuya tesis utilizó como instrumento el cuestionario, su muestral de 80 madres que acuden al C.S, los investigadores llegaron a la conclusión, para finalizar se

logró la relación entre el conocimiento y actitudes, sobre inmunizar a lactantes < de un año en madres que van al establecimiento de salud.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción:

Eijkelenboom y Col (23), es el grado de tranquilidad y bienestar que se obtiene al recibir estímulos de su alrededor, por el que permite sentirse saludable y complacido.

Sun y Col (24), mencionan que la satisfacción es el estado completo de bienestar y tranquilidad al recibir calidad de atención y muestras afectivas.

Chacón (25), define que está relacionado la satisfacción con el bienestar que descubre en ese momento y llega alterarse por diversas situaciones o factores.

Por otro lado, el MINSA (2017) nos indica que el paciente está satisfecho, con el cumplimiento de sus necesidades y superando sus perspectivas que tenía el usuario en C.S. La satisfacción es cuando el paciente se siente positivo o negativo que puede tener el paciente referente a una atención o servicio que se le brinde en un momento dado. (26).

2.2.2. La calidad

Según la (OMS), nos indica que la calidad es la manera de poder estar seguro que el cliente recepcione los diagnósticos, paquetes de servicios curativos pertinentes, para obtener una atención eficaz y segura, considerando todos los factores que involucran los servicio a servirse. (27)

Podemos definir a la calidad como la armonía entre la percepción y experiencias del cliente en relación a poder satisfacer sus necesidades y el manejo oportuno de la atención, prestación o servicio que brinde a su beneficio absoluto (28).

2.2.3. La calidad de la atención de enfermería:

Se define en una atención personal, humana, servicios continuos y eficientes promete la Lic. enfermería de acuerdo a guías resaltados para la labor del perfil eficiente, competitivo, perseverante y comprometido con el que se logra el satisfacer al usuario y de (enfermera). La disposición en base a los cuidados o intervenciones de la enfermera para apoyar eficaz y efectivamente al individuo, vinculo y sociedad, en base a valores y principios y normativas técnicos, con aspectos: científicos, generales, humanos y éticos (29).

La labor que ejerce el personal de enfermería ha tenido con el transcurso del tiempo, noción sobre calidad. Uno de sus objetivos de los sistemas de salud está orientados a presentar servicios de salud comprometidos, eficientes y estables. El tener imposición y necesidades en los usuarios están implicadas en los sistemas de salud la cual van a demostrar la calidad. Las acciones en enfermería van a requerir de cuanto los pacientes van a solicitar que estén encaminada a compensar sus escasas y confianzas, usando ideas claras, destrezas y técnicas de enfermería en el tiempo, dando cambios en materiales y añadiendo credibilidad, manera que se entreguen salidas satisfactorias. La calidad de atención podemos decir que es el valor donde los medios son usados para lograr, los mejores beneficios en tener un bienestar del cliente (29).

Donabedian (30), define la calidad bajo sus tres dimensiones: **la dimensión Técnico, Científica**, nos muestra como el profesional resuelve los problemas de salud poniendo sus conocimientos, habilidades y competencias profesionales para poder brindar la atención al paciente; en este

componente se encuentran la efectividad, eficiencia, continuo, seguridad e integralidad. **La dimensión Humana**, es lo interpersonal, según el grado de las relaciones que se dan entre enfermera y paciente cuyas particularidades serán: la cultura, respetar los derechos y aspectos individuales de la persona de tal manera que se debe brindar información relevante, eficiente y a su determinado tiempo para que se dé a entender. Referente al interés en la persona: cordialidad, calidez, y ética esto en base a los valores y principios ético-deontológicos que guiaran en el comportamiento y los compromisos de los expertos y trabajadores que laboren en salud.

Morales (28), define la dimensión humana como la aptitud y el desenvolvimiento o comportamiento de la enfermera que está relacionada a la calidad que brinda al infante durante su atención.

Donabedian (30), menciona sobre **la dimensión del entorno** que es la condición en cómo se encuentre el servicio y la facilidad que el usuario tenga la comodidad en el entorno, sea apropiado y agradable para el paciente.

En el Minsa viene incorporando la calidad en las prestaciones sanitarias de tal manera: “La calidad de la atención radica en esmero de la sabiduría y la modernidad médicas en una representación que maximice sus riquezas para la salud sin desarrollar en forma proporcional sus riesgos” (31).

2.2.4 Definición de Conocimientos

Mario Bunge (32), nos indica y refiere sobre el conocimiento está vinculado a un concepto y expresados que tienen ser ordenados, claros, fundados, precisos en base al conocimiento científico y ordinario. Lo primordial que se tiene que identificar en el conocimiento razonado, objetivo, sistemático, cuántico y demostrable parte a las experiencias observadas.

Para López et al. (32), en el 2009, refieren a los pilares del conocimiento como: dar a conocer que se quiere contar con información, obtener memorias y aplicar con ellas, ejecutar procesos, realizar procedimientos o estrategias para poder aprovechar en conocer continuamente y poder resolver grandes problemas, tomando decisiones acertadas. Cada individuo ha de involucrase en su formación en querer aprender de manera independiente los contextos cambiantes.

El conocimiento es la unión de características neutras que acumulan experiencias, en adquirir ideas claras, resaltantes a través de la observación (33).

Para Kakabadse & Kouzmi (34), el modelo cognitivo de conocimientos consiste en que el individuo puede dar soluciones conforme a sus experiencias y situaciones donde puedan crear y compartir ideas que sabe. El otro modelo de red de conocimiento está centrado en intercambiar conocimientos ya que a su vez amplía posibilidades de adquirir nuevas ideas y pueda hacer llegar al exterior.

2.2.5 Conocimiento de las madres sobre vacuna:

Se puede decir que el nivel de conocimiento que manejan o tienen los padres de familia referente a vacunas debido al desconocimiento que se tiene sobre el proceso de inmunización, las madres adquieren mayor temor y preocupación por reacciones manifestadas tras la aplicación de la vacuna. Por consiguiente, para que la vacunación sea eficiente son necesarias dichas medidas de educación que fortalecerán en la información y la gestión que garantizara la protección de la comunidad que se orienten a disminuir el rechazo de los padres que se puede dar de manera total o parcial, estando en su gran mayoría de veces originado, por la información insuficiente o de mala calidad, por la inadecuada influencia de los medios con la que se cuenta (35).

2.2.6. Vacuna:

Es la detención de microbio bacterianos inactivados, activos, o sus porciones, virales, partículas proteicas, al administrarlos se va a inducir, al recibir una respuesta inmuno concreta contra enfermedades dañosas (36).

2.2.7 Importancia de las vacunas en menores de un año:

Según la OMS da a conocer que es importante la vacunación ya que le permitirá al lactante estar protegido frente a afecciones, de esta manera niño (a) que no reciba, está más expuesto a poder adquirir enfermedades y propagarlas a su alrededor, además según menciona la UNICEF manifiesta a los padres la importancia en garantizar que el niño este inmunizado, ya que cada dosis que se administre logrará aumentar las defensas del niño y prevendrá de enfermedades (37).

Por lo tanto, se tiene el objetivo de promover, conservar, recuperar y rehabilitar el bienestar del cliente el cual, este sea integrado a la comunidad para que se desenvuelva oportunamente en sus actividades cotidianas, por lo finaliza cuando el usuario está satisfecho en su totalidad.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

- **H_a**= Existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones.
- **H_o**= No existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

- **H_a**= Existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión técnica, científico y el conocimiento de las madres sobre vacunas.
- **H₀**= No existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión técnica, científico y el conocimiento de las madres sobre vacunas.

Hipótesis específica 2:

- **H_a**= Existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión humana y el conocimiento de las madres sobre vacunas.
- **H₀**= No existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión humana y el conocimiento de las madres sobre vacunas.

Hipótesis específica 3:

- **H_a**= Existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión entorno y el conocimiento de las madres sobre vacunas.
- **H₀**= No existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión entorno y el conocimiento de las madres sobre vacunas.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El método que, mostrará será un estudio **hipotética – deductivo**, ya que este método busca dar a conocer, entender y explicar el desarrollo del estudio, a su vez va a iniciar de una teoría, en base a esto se podrá corroborar la hipótesis para poder alcanzar a una conclusión evidenciando y corroborando empíricamente (38).

3.2. Enfoque investigativo

Está orientado el **estudio cuantitativo** donde se obtendrán datos relevantes, significativos para posteriormente medirlos, analizarlos y evaluarlos en relación entre variables ya que nos permitirá generar nuevas destrezas y conocimientos para poder ampliar lo establecido (38).

3.3. Tipo de investigación

Es considerado de **tipo aplicativo**, pues se trata de solucionar y esclarecer una situación problemática real, teniendo como fin la búsqueda de los nuevos conocimientos para ejecutarlos y generar nuevas ideas tecnológicas. **De alcance correccional** ya que relacionara ambas variables en el estudio (38).

3.4. Diseño de la investigación

La actual investigación, es un **diseño no experimental**, esta se va a ver la magnitud del fenómeno, debido a que no se realiza la manipulación de ninguna de las 2 variables pertinente ya que en su anterioridad ya han sido planteadas y analizadas. **Transversal** debido a que la información o los datos en general del estudio, se recolectaran en un determinado y único momento haciendo un corte en el tiempo para su posterior análisis, e interpretación. (38)

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población es el grupo o conjunto que se puede observar que tienen en sí las mismas características; para el estudio se consideró a 384 madres que frecuentan con sus niños menores de 1 año que se encuentran en el consultorio de ESNI - ubicado en el distrito de Ventanilla – Callao (38).

Criterios de inclusión:

- Mama con niño menor de un año.
- Madres con sus hijos que pertenezcan a la jurisdicción del C.S Villa los Reyes.
- Progenitoras que acompañen a su menor hijo al servicio de inmunizaciones que admitan colaborar voluntariamente en el estudio de investigación y que su rúbrica este en, el C.I.

Criterios de exclusión:

- Progenitoras con restricciones mentales o físicas.
- Madres que no saben escribir y leer.
- Clientes que tenga otro tipo de vínculo con el menor.

3.5.2 Muestra

Siendo que para hallar el tamaño de la muestra se utilizó mediante la fórmula de población finita con un total de 193 mamás que frecuentan el consultorio de inmunizaciones, cumpliendo los criterios de selección (inclusión y exclusión) (38).

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

Dónde:**p:** $p=0.5$ **q:** $1 - p, q=0.5$ **Z:** Factor de confianza (95%), $Z=1.96$ **e:** Dimensión del error de estimación (5%), $E =0.05$ **N:** Población, $N=384$ **3.5.3 Muestreo**

Es el proceso o la forma mediante el cual se extrae una muestra de la población, lo que se utilizó un muestreo aleatorio simple ya que a todos se les permitirá tener la oportunidad o probabilidad de entrar, para realizar un correcto muestreo primero se realizo un calculo de tamaño de muestra para saber cuántas unidades de análisis debo extraer de mi población. El muestro probabilístico es aquel en el cual todos los integrantes de mi población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para la muestra. Se procede a verificar el padrón de Nominal de seguimiento de los niños menores de 1 año (384 total), luego se realizó un sorteo con los papeles enumerados, por lo que se escogió al azar a 193 niños menores de 1 año del padrón que acudirán acompañados de sus madres al servicio de inmunizaciones. (38)

3.6. Variables y operacionalización**3.6.1. Satisfacción:**

El satisfacer al cliente es un compoene, propósito y por tanto llega a ser un valor de calidad de resultado, referente a la atención de los pacientes, redes asistenciales, esta puede delimitar nivel de

acatamiento por responsabilidad de la salud y sus sistemas con relación a perspectivas, dichos clientes en correlación a las áreas que se les ofrece. (39)

3.6.2. Conocimientos:

Es enlace de pensamientos, definiciones, expuestos que son precisos, detallados y fundados en representación al conocer científicamente, frecuente. Este conocer vulgar como un conocer vago e inexacto condicionado a la observación. (40)

<i>VARIABLES</i>	<i>DEFINICIÓN OPERACIONAL</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>ESCALA DE MEDICION</i>	<i>NIVELES Y RANGOS (VALOR FINAL)</i>
<p>Variable 1:</p> <p>Satisfacción sobre la calidad de atención en el servicio de inmunización es</p>	<p>Es lo recibido, aceptado y brindado por parte, mamitas de niño menor de un año, con proporción a la calidad que ofrece la enfermera en el área de ESNI, estas dimensiones son las siguientes: entorno, humana y técnico/científica. Este tiene un instrumento el cuestionario donde se valora a través de escala.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico / científica (1-6 ítems) - Humana (7- 11 ítems) - Entorno (12-17 ítems) 	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Seguridad - Información - Respeto - Interés - Amabilidad - Valores - Confort - Ambientación - Limpieza - Confianza - Privacidad - Orden 	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>	<p>Alto: 41-51 puntos</p> <p>Medio: 29-40 puntos.</p> <p>Bajo: 17-28 puntos</p>

<p>Variable :2 Conocimiento de las madres sobre las vacunas</p>	<p>Es lo que expresa las madres referentes a información sobre la inmunización o vacunas, importancia relevante, tipos de vacuna, enfermedad que previenen dichas vacunas, efectos postvacuna e intervenciones holísticas. Se tiene un cuestionario donde se valorada mediante una escala (18)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Esquema de vacunación (1-4) - Importancia de las vacunas. (5-10) - Efectos adversos (11-14) 	<ul style="list-style-type: none"> - Edades de vacunación. - El calendario de vacunación. - Protección de las inmunizas. - Registro de vacunas. - Prevención de enfermedades. - Reacción a las vacunas. - Acciones antes efectos adversos. - Cuidados en el hogar. 	<p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p>	<p>Bajo: 0-4 puntos</p> <p>Medio: 5-9 puntos.</p> <p>Alto: 10-14 puntos.</p>
--	--	---	--	--	--

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se aprovechará la oportunidad aplicar la técnica para ambas variables será: la encuesta, el instrumento: cuestionario ya validado correspondientemente por comités de estudios anteriores, la variable uno se manejará el cuestionario de Roca Gladys, Huerta Nancy (2019) (ANEXO 1). Y para la siguiente variable dos, de igual manera utilizaremos la encuesta y el instrumento que son técnicas, un cuestionario empleado por Melo Karen (2020) (ANEXO 2).

3.7.2. Descripción

Para esta tesis manejarán como instrumentos, para la recolección de datos cuestionario Roca Gladys, Huerta Nancy (2019) que ya ha sido utilizado en otras investigaciones para considerar la satisfacción de (madres) con contexto de la atención que se ofrece por la licenciada de enfermería, en el otro cuestionario Melo, K (2020) ha sido el instrumento utilizado para investigar y evaluar el Conocimientos y Actitudes sobre inmunizaciones en madres en las siguientes fichas técnicas y descripciones especificará ambos cuestionarios.

A. Cuestionario de Roca Gladys, Huerta Nancy (2019)

A.1. Ficha técnica del instrumento recolección de datos

NOMBRE	Cuestionario de “Orientación post vacuna de la enfermera y satisfacción de madres”
BASADO EN	Roca Gladys, Huerta Nancy (2019)
FORMA DE APLICACIÓN	Personal, Anónima.

ÁREA DE EVALUACIÓN	Puesto de Salud Marian - Huaraz
TIEMPO DE APLICACIÓN	15 minutos
CONFIABILIDAD	Se empleó la prueba piloto en una población que incluía los objetivos trazados de la investigación, posterior a ello para este instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach (α) cuyo valor total es 0.88, una confiabilidad alta estadísticamente.
VALIDEZ	El instrumento fue validado y utilizado por las autoras Roca G, Huerta N, (2019), juicio de expertos estuvo constituido, por cinco expertos con adecuado manejo, dominio en tema y experiencia profesional. Para validez estadística, se aplicó la prueba de concordancia de Kendall, nos enseña un nivel valido de $p=0.000011$.

A.2 Descripción de Roca G, Huerta N (2019)

El instrumento tiene 17 ítems fraccionados en tres dimensiones: técnico /científica 6 interrogaciones (1-6), en la humana con 5 interrogantes (7-11) y entorno constó de 6 interrogante (12-17); con opciones de respuesta valoradas en: “Siempre” (3), “A veces” (2) y “Nunca” (1). Para la escala ultima se utilizó para evaluar: Bajo: 17 – 28 pts., Medio: 28 – 39 pts. y Alto: 40-51 pts.

El tiempo que se manejara para responder en cuestionario es de quince minutos, el instrumento se ha utilizado por las autoras Roca G, Huerta N (2019) el cual es validado, se alcanzó con el juicio

de expertos de 5 miembros los cuales tenían dominio del tema y experiencia profesional; se midieron las preguntas, conforme al grado de aceptación con el criterio determinado del estudio de investigación que se mantenga lo claro, preciso, pertinente y relevante. Para validez estadística se utilizó la prueba de concordancia de Kendall nos demuestra un nivel de validez de $p= 0.000011$, por lo que para confianza del instrumento fue determinada mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach (α) cuyo valor total fue de 0.88.

B. Cuestionario de Melo, K (2020).

B.1. Ficha técnica del instrumento de recolección de datos

NOMBRE	Cuestionario de “Conocimientos y Actitudes sobre inmunizaciones en madres de menores de cinco años”.
BASADO EN	Melo, K (2020)
FORMA DE APLICACIÓN	Personal, Anónima
ÁREA DE EVALUACIÓN	En Lima (AA. HH. los Cedros de Manchay)
TIEMPO DE APLICACIÓN	15 Minutos
CONFIABILIDAD	Se aplicó el alfa de Cronbach y se obtuvo un valor de 0,796. Luego como piloto de prueba para conseguir la validez,
VALIDEZ	Para el juicio de expertos (5 profesionales) sometido para su validez, los cuales son expertos en el tema. El valor

	otorgado es el valor: $p > 0.00352$, según la prueba Binomial aplicada es válida.
--	--

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se realizará en el estudio de investigación el programa de Word lo que permitirá desarrollar con precisión y detalle el estudio, para luego obtener la base de datos, mediante la recolección de datos, y tablas de frecuencia que se empleará del mismos mediante el programa Excel, para obtener el tamaño de muestra se manejará en el programa de Excel para calcularlo. Referente a lo estadístico se manejará con el programa computarizado de SPSS 25 está accederá constituir los datos en tablonos y gráficos para luego ser procesados, luego poder establecer la relación entre variables mediante el resultado esto se utilizó la prueba estadística correlación de Spearman ya que tiene estrecha relación con nuestros objetivos de investigación, al igual que nuestra hipótesis ,se podrá correlacionar ambas variables ,así como sus dimensiones para ver la medida de asociación obtenida el hecho de que las dos variables tiendan a crecer o decrecer juntas.

3.9. Aspectos éticos

Para realizar el estudio se tendrá en consideración las normas aceptadas y criterios, reconocidos científicamente, por lo que se pretende proteger el desarrollo de los derechos y bienestar de las usuarias (madres) sobre el conocimiento de las vacunas y la atención de enfermería, referente al consentimiento informado que permitirá la autonomía del usuario.

Es así que referente al aspecto de la no maleficencia podemos decir que no se va a realizar ningún proceso que pueda afectar o causar daño al usuario voluntario en esta investigación, ya que el

instrumento que se utilizará a la mama no será invasivo y se podrá mantener la reserva de los datos. Será de justicia ya que nuestra muestral se escogerá sin excepción de tipo de diferencias, procurando a las mami del estudio con respecto e igualdad. Para continuar será de beneficencia ya que los resultados que se encuentren van a servir como una guía de anexo para que conozcan destrezas en el servicio de Inmunizaciones. Y, por último, se respetará la confidencialidad al reservar en silencio de la identidad del origen informativa investigada en el caso de los usuarios.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

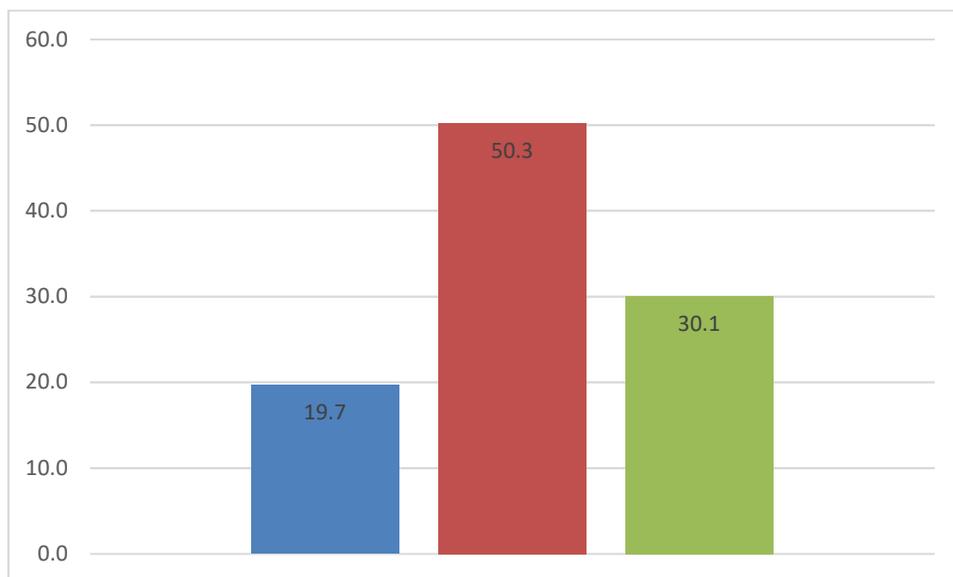
4.1 Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Satisfacción sobre la calidad de atención en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud Villa los Reyes Lima,2023.

SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	19.7
Medio	97	50.3
Alto	58	30.1
Total	193	100.0

Fuente: elaboración propia



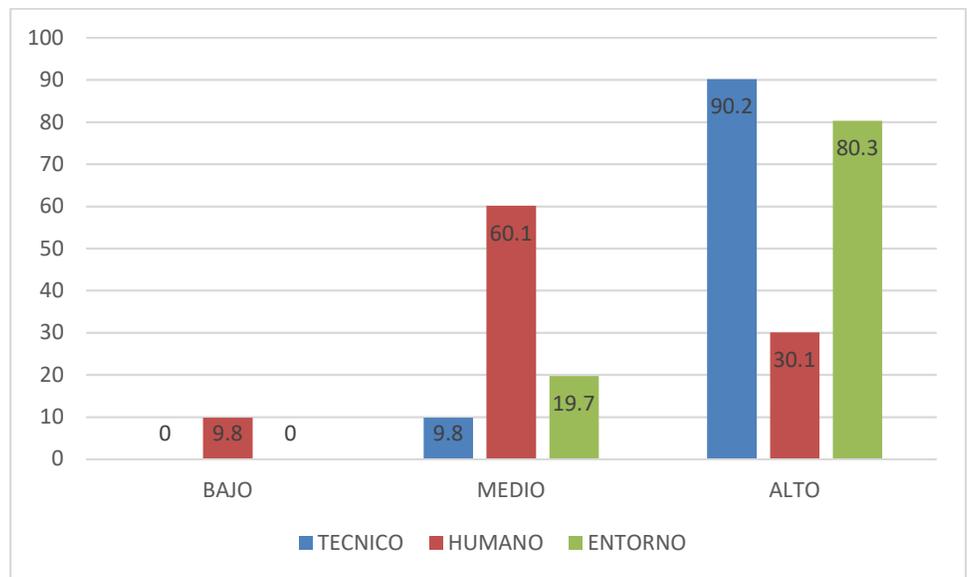
Fuente: elaboración propia

En la tabla 1 y figura 1 se observa que el 50.3% de las madres tienen un nivel medio de satisfacción sobre la calidad de atención, el 30.1% nivel alto y con un 19.7% satisfacción bajo.

Tabla 2: Satisfacción sobre la calidad de atención según dimensiones en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud Villa los Reyes Lima,2023.

SATISFACCIÓN	TÉCNICO		HUMANO		ENTORNO	
	CIENTÍFICO		N	%	N	%
	N	%				
Bajo	0	0	19	9.8	0	0
Medio	19	9.8	116	60.1	38	19.7
Alto	174	90.2	58	30.1	155	80.3
Total	193	100.0	193	100.0	193	100.0

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

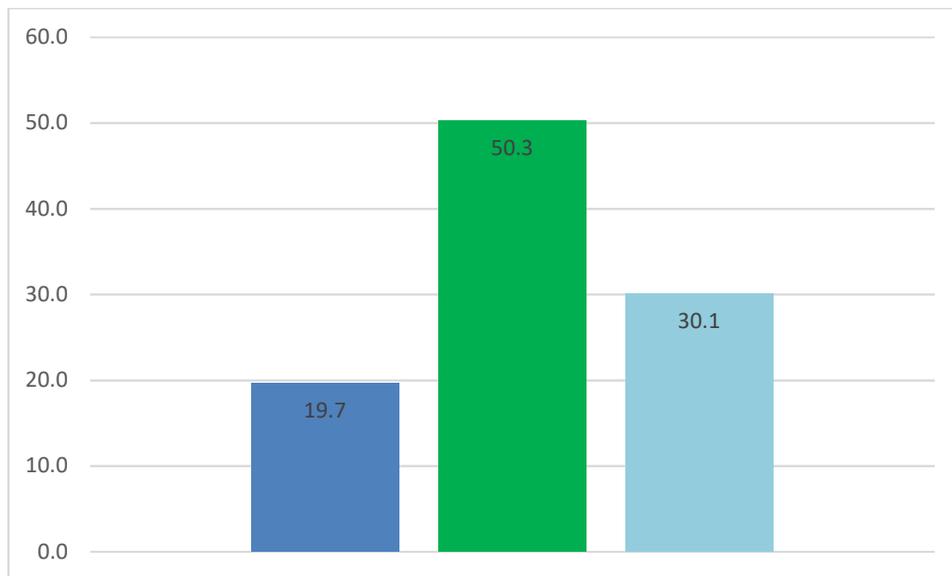
En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 90.2% de las madres tienen un nivel alto y medio con un 9.8% en relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión técnica,

/científicos; con un 60.1% un nivel medio y alto con el 30.1% en relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión humana; podemos ver que con un 80.3% nivel alto y el 19.7 % medio en relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión entorno.

Tabla 3 Conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud Villa los Reyes Lima,2023.

CONOCIMIENTO	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	19.7
Medio	97	50.3
Alto	58	30.1
Total	193	100.0

Fuente: elaboración propia



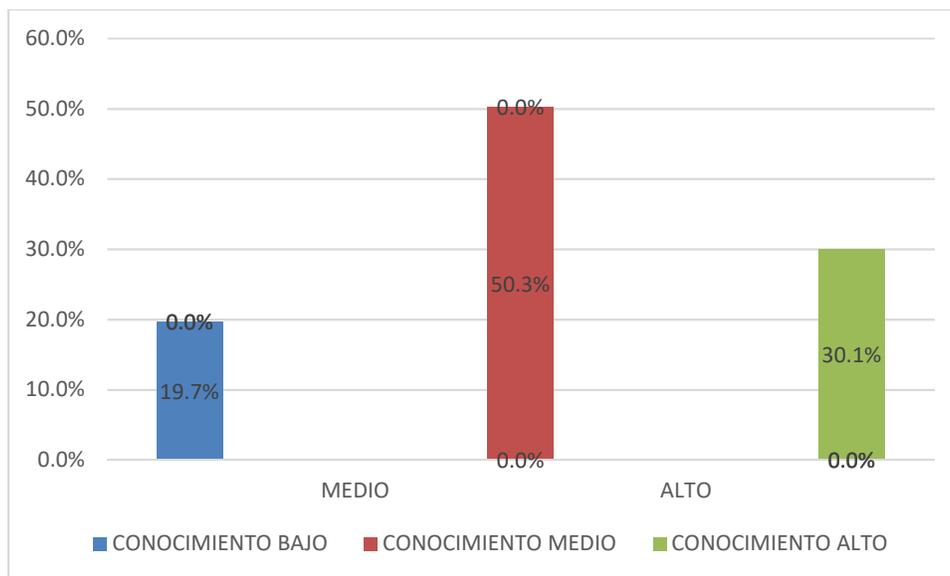
Fuente: elaboración propia

En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 50.3% de las madres tienen conocimiento medio sobre vacunas; con conocimiento alto 30.1% y bajo 19.7% conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud Villa los Reyes.

Tabla 4: Satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud Villa los Reyes Lima,2023.

SATISFACCIÓN	CONOCIMIENTO			Total
	BAJO	MEDIO	ALTO	
Bajo	38 19.7%	0 0.0%	0 0.0%	38 19.7%
Medio	0 0.0%	97 50.3%	0 0.0%	97 50.3%
Alto	0 0.0%	0 0.0%	58 30.1%	58 30.1%
TOTAL	38 19.7%	97 50.3%	58 30.1%	193 100.0%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

En la tabla 4 y figura 4 se observa que el 50.3% tiene nivel medio tanta satisfacción sobre calidad de atención y conocimientos de las madres; el 30.1% alto en ambas variables y 19.7 % nivel bajo de la satisfacción sobre la calidad de atención y conocimiento de las madres sobre vacunas.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis primero se realizó la prueba de normalidad.

1. Plantear las hipótesis

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

2. Nivel de significancia

Confianza :95%

Significancia (alfa): 5%

3. Prueba estadística a emplear

Emplearemos la prueba de Kolmogorov -Smirnov

Tabla 1

Kolmogorov-Smirnov^a

	Estadístico	gl	p
SATISFACCION	,258	193	,000
CONOCIMIENTO	,258	193	,000

4. Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ rechazamos la Ho y acepto la Ha

Si $p \geq 0,05$ aceptamos la Ho y rechazamos la Ha.

5. Decisión y conclusión

Como $p=0 < 0,05$ entonces rechazamos la H_0 y acepto la H_a , es decir los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1 Prueba de hipótesis General

Hipótesis General

Tabla 5. Relación entre satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud Villa los Reyes.

- **H_a** = Existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones.
- **H_0** = No existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones.

		Satisfacción	Conocimiento
Rho de Spearman	Satisfacción	1,000	,998**
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	.000
	N	193	193
Conocimiento_V 2	Conocimiento_V	,998**	1,000
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	.000
	N	193	193

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia: $\alpha = 0.00$, lo que indica que es menor a 0.05, demostrando que se acepta la hipótesis que se planteó en la que existe una relación estadísticamente significativa en la

satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones.

Estadístico de prueba: Se aplicó la prueba no paramétrica de coeficiente de Spearman.

Toma de decisión: Con respecto a el valor de coeficiente de correlación de Spearman obtenido = 0,998 nos muestra una relación positiva perfecta. Por otro lado, se evidencia que la significancia es de 0.000 que al ser menor al 0.05, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**) y aceptar la hipótesis de investigación (**H_a**) (33).

4.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Tabla 6. Relación entre la dimensión técnico-científico y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud Villa los Reyes.

- **H_a**= Existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión técnica, científico y el conocimiento de las madres sobre vacunas.
- **H₀**= No existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión técnica, científico y el conocimiento de las madres sobre vacunas.

			Dimensión técnico- científico	Conocimien to V2
Rho de Spearman	Dimensión técnico- científico	Coefficiente de correlación	1,000	,502**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	193	193

Conocimiento_V2	Coefficiente de correlación	,502**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	193	193

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Nivel de valor: $\alpha = 0.00$,lo que indica que es menor a 0.05, demostrando que se acepta la hipótesis que se planteó en la que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión técnica, científico y el conocimiento de las madres sobre vacunas.

Para la **prueba estadística** se utilizó, prueba no paramétrica de Spearman.

Toma de decisión: En el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue = 0,502, lo que indica una relación positiva media, Por otro lado, se evidencia que la significancia es de 0.000 que al ser menor al 0.05, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**) y aceptar la hipótesis de investigación (**H_a**). (33).

Hipótesis específica 2:

Tabla 7. Relación entre la dimensión humana y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud Villa los Reyes.

- **H_a**= Existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión humana y el conocimiento de las madres sobre vacunas.
- **H₀**= No existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión humana y el conocimiento de las madres sobre vacunas.

			Dimensión humana	Conocimiento_V2
Rho de Spearman	Dimensión humana	Coefficiente de correlación	1,000	,923**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	193	193
	Conocimiento_V2	Coefficiente de correlación	,923**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	193	193

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Nivel de alcance: $\alpha = .000$, lo que indica que es menor a 0.05, demostrando que se acepta la hipótesis que se planteó en la que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión humana y el conocimiento de las madres sobre vacunas.

Estadístico de prueba: No paramétrica de coeficiente de Spearman.

Toma de decisión: El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de = 0,923, lo que indica una relación positiva perfecta. Por otro lado, se evidencia que la significancia es de 0.000 que al ser menor al 0.05, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**) y aceptar la hipótesis de investigación (**H_a**).

Hipótesis específica 3:

Tabla 8. Relación entre la dimensión entorno y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud Villa los Reyes.

H_a= Existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión entorno y el conocimiento de las madres sobre vacunas.

H₀= No existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión entorno y el conocimiento de las madres sobre vacunas.

		Dimensión entorno	Conocimiento
Rho de Spearman	Dimensión entorno	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,752**
		N	193
Conocimiento_V2	Conocimiento_V2	Coefficiente de correlación	,752**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	193

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Nivel de valor: $\alpha = 0.00$, lo que indica que es menor a 0.05, demostrando que se acepta la hipótesis que se planteó en la que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión entorno y el conocimiento de las madres sobre vacunas.

Estadístico de prueba: prueba no paramétrica de coeficiente de Spearman.

Toma de decisión: El coeficiente Spearman obtenido fue de $r = 0,752$, lo que da una correlación positiva fuerte. Por otro lado, se evidencia que la significancia es de 0.000 que al ser menor al 0.05, se procede a rechazar la hipótesis nula (**H₀**) y aceptar la hipótesis de investigación (**H_a**).

4.4. Discusión de resultados

En el presente estudio de satisfacción sobre la calidad de atención y conocimiento se centró en usuarias que frecuentaban con su hijo menor de 1 año en el servicio ESNI con el objetivo de Determinar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones. Se tuvo como antecedentes similares de investigaciones y cuyos resultados se discutirán para verificar su similitud, que a continuación señalare.

Se encontró el estudio de Merino(41), en el 2022, llega que la mayoría de madres que asisten a ESNI C.S Libertadores en el 2022 en Perú tienen un nivel de satisfacción alta con un 56,48% y medio con el 40.74% sobre la calidad de atención de las enfermeras, por lo tanto se relaciona en similitud con nuestra investigación que el 50.3% de las madres tienen un nivel medio de satisfacción sobre la calidad de atención, el 30.1% nivel alto y con un 19.7% satisfacción bajo, lo que nos muestra que tienen un efecto positivo las madres que son atendidas para ambos estudios.

Encalada (42), en su estudio del 2021, nos indica que sus madres encuestadas que asistían al servicio de vacunas tenían conocimientos medios con un 48% con semejante a nuestro estudio que tenemos un que el 50.3% de las madres tienen conocimiento medio sobre vacunas; con conocimiento alto 30.1% y bajo 19.7% conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud Villa los Reyes; en otro estudio de investigación semejante a Bach(43), en el (2020), su porcentaje resaltante sobre conocimiento presenta nivel bajo con un 7%, nivel medio 52% y nivel alto con un 33%, con respecto al conocimiento de las usuarias.

En la hipótesis general del estudio se determinó que existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones esto se verifica con la prueba de correlación de Spearman en la cual se encontró una significancia

$p = < 0.05$ con 0.00 lo que rechaza la hipótesis nula y siendo una relación positiva perfecta, es decir a medida que un rango aumenta el otro también lo hará. Por su lado con semejanza Paucar, B en el 2022, menciona en su estudio que también existe relación entre el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de atención de enfermería siendo ,768 su r de spearman quien indica una relación positiva considerable y su valor del Sig. (unilateral) es de $p = 0,00$ (45). Tras analizar ambas variables, con sus dimensiones sobre satisfacción sobre la calidad de atención, podemos coincidir que estadísticamente guardan un grado de similitud en las dimensiones de técnico-científico, humano y entorno con el estudio de Merino (41), en el 2022, mencionan que existe relación significativa con un coeficiente de spearman de (0.425) (0.381) (0.445) la cual tiene un grado positivo en las tres dimensiones.

Tenemos otro estudio semejante a Calla (44), en el año 2021, que busca la relación calidad de atención de enfermería y el cumplimiento de vacunación, dando como resultado que el 53, 85% de las madres tienen nivel medio en cuanto a la calidad de atención de enfermería, el 27,88% alto, y el 18.27% un nivel bajo y variables con el Rho Spearman de 0.693 con un p valor = 0.000, de la misma forma en las 3 dimensiones de la calidad de atención (0.693, 0.670, 0.670) con un grado de correlación positiva considerable.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones.
2. Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión técnica, científico y el conocimiento de las madres sobre vacunas.
3. Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión humana y el conocimiento de las madres sobre vacunas.
4. Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión entorno y el conocimiento de las madres sobre vacunas.

5.2 Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos:

1. Se le sugiere al jefe del establecimiento coordinar para que el profesional de enfermería sea capacitado y adquiera conocimientos actualizados referente a inmunizaciones y sobre la calidad de atención y satisfacción hacia el usuario externo para lograr mayor cobertura en la población asignada.
2. Al profesional de enfermería poder realizar un plan de intervenciones preventivas como: sesiones educativas, campañas de sensibilización, talleres que fundamenten conocimientos en las usuarias a su vez mencionen la importancia y los beneficios de la vacuna esto permitirá que las madres se involucren más en el cuidado de su hijo y de asistir oportunamente al servicio.

3. Es de vital importancia lograr una satisfacción sobre la calidad de atención en las usuarias y a su vez el conocimiento es por eso que debemos brindar información apropiada y oportuna respecto al beneficio de que el niño sea inmunizado, logrando así la confianza y seguridad.
4. Se le sugiere al jefe de establecimiento gestionar para lograr tener una mejor infraestructura del centro de salud que permita mejorar las condiciones en la atención en el niño para su comodidad e integridad proporcionándoles orden, limpieza, privacidad y confort.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la salud. Servicios sanitarios de calidad. OMS [internet]. 2022 [citado el 01 agosto 2022]; Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. [Internet]. 2018 [citado el 28 mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>.
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud. ENSUSALUD [Internet]. 2016 [citado el 28 de mayo de 2023]; Disponible en: <https://www.inei.gov.pe/prensa/noticias/inei-y-susalud-realizaran-laencuestanacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-ensusalud-2016-8843/>
4. Quispe N. Valencia R. Conocimiento sobre inmunizaciones asociados al cumplimiento del calendario de vacunación en madres de niños menores de un año. Revista científica de ciencias de la Salud. [Internet]. 2020 [citado el 28 de mayo de 2023]; 13(1). Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1345/1686
5. Organización Mundial de la Salud. Cobertura vacunal. [internet]. 2021 [citado el 14 diciembre 2021]; Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/immunization-coverage>
6. Guano L. Salguero C. Plan de Educación Post Vacunal para Madres y/o Familiares que Acuden al Cumplimiento del Esquema de Vacunación en Niños Menores de 5 Años. Revista Polo del conocimiento. [Internet]. 2021 [citado el 28 de mayo de 2023]; 6(12):654 - 69. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8219302.pd>

7. Organización Mundial de la Salud. Plan de acción para vacunas 2011-2020. [Internet]. OMS,2013. [citado el 14 diciembre 2021]; Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/85398/9789243504988_spa.pdf
8. Viris S. Satisfacción, actitud y conocimientos de inmunización en usuarios acompañantes de niños atendidos en el Centro de Salud Durán. [Tesis Postgrado]. Ecuador: Universidad Cesar Vallejo;2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61328>
9. Castellano S, Peña O, Douglas S. Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela. Revista Venezolana de Gerencia. [Internet]. 2019. [citado el 14 de diciembre 2021];24(86):395-415.Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/html/>
10. . Muyulema, R, Guerrero, E, Meléndrez, I. Conocimiento vaccinal en madres con hijos menores de 5 años. Revista Digital de Postgrado. [Internet]. 2020.[citado el 16 de diciembre 2022]; 9(1). Disponible: <https://doi.org/10.37910/RDP.2020.9.1>
11. Caizaluisa N, Calispa J. Conocimientos, actitudes, creencias y prácticas sobre vacunación en niños de 0 a 4 años de edad en el Centro de Salud de Cotocollao del Cantón. Quito. [Tesis Pregrado]. Quito: Universidad central del Ecuador;2020. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/21169>
12. Briones O. Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte. [Tesis Pregrado]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10880>

13. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet].2020. [citado el 2 de enero 2023] 20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S230805312020000300397&script=sci_abstract
14. García G. Satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en relación a la calidad de atención en el consultorio de Cred del centro de salud San Martin de Porres. [Tesis de Pregrado]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25409/garcia_lg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Román J. Satisfacción de las madres de niños menores de 1 año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un centro de salud del primer nivel de Lima. [Tesis Pregrado]. Perú - Lima: Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2526238>
16. 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 [Tesis pregrado] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. Disponible: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/1693/TITULO%20%20Sosa%20Su%20c3%a1rez%20%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Choque A. Conocimientos de las madres sobre la vacunación en menores de cinco años en la Estrategia Sanitaria de Inmunizaciones de un Centro Materno Infantil, Villa María del

Triunfo. [Tesis Pregrado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2022.
Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17578>

18. Jiménez B. Conocimiento sobre inmunizaciones y cumplimiento del calendario vacunal en el C.S. el bosque. [Tesis Pregrado]. Perú: Universidad Señor de Sipán; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7335>
19. Condori N., Murgueitio C., Mallque S. Conocimiento y actitudes sobre inmunización en madres de niños menores de un año que acuden al centro de salud. [Tesis Pregrado]. Chíncha - Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2020. Disponible en:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1162/1/TESIS%20CONDORI%20-%20MALLQUE%20-%20MURGUEITO.pdf>
20. Bach, J., Bach G., Rojas J. Conocimiento materno sobre inmunizaciones y cumplimiento del calendario de vacunación en menores de 2 años, puesto de salud buena vista. [Tesis Pregrado] Perú: Universidad Nacional de Barranca; 2020. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAB_5c3e48f6bcfdd253a2d1b29a6528e77d
21. Bach M. Satisfacción materna sobre consejería de enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, primavera. [Tesis Pregrado]. Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021. Disponible en:
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5492/ESPIRITU%20RIVERA%20C%20MERLITH%20ROSSMERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

22. Condori N, Rodríguez C, Cadillo S. Conocimiento y actitudes sobre inmunización en madres de niños menores de un año que acuden al centro de salud Jesús maría, lima. [Tesis Pregrado]. Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2020. Disponible en:
<http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1162/1/TESIS%20CONDORI%20-%20MALLQUE%20-%20MURGUEITO.pdf>
23. Eijkelenboom A, Blok G, Bluysen, P. Comfort and satisfaction of patients, visitors and staff with patient rooms at inpatient wards, a pilot study. Rev. Clima. [Internet]. 2019. [citado el 4 de mayo 2023]; (11). 15 -31. Disponible en:
https://www.e3sconferences.org/articles/e3sconf/abs/2019/37/e3sconf_clima2019_02036/e3sconf_clima2019_02036.html
24. Sun Y, Fang Y, Lim, K., Huang, J. User Satisfaction with Information Technology Service Delivery: A Social Capital Perspective. Rev. Information Systems Research. [Internet]. 2012.[citado el 7 de mayo 2023];(4).1-41. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/228584004_User_Satisfaction_with_Information_Technology_Service_Delivery_A_Social_Capital_Perspective
25. Dajamila, B, Chalal, R. Modelization of User Satisfaction in IS research. Fifth International. Rev. Conference on Advances. [Internet].2017. [citado el 13 de mayo 2023]; (3).1-34. Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8310/T061_72549499_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Minsa. Norma técnica de inmunizaciones. [Internet]. 2018. [citado el 27 de diciembre del 2021]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/11/948769/rm-719->

[2018minsa.pdf#:~:text=4.1.22%20Vacuna.,contra%20la%20enfermedad%20infecciosa%20respectiva.](#)

27. Organización Mundial de la Salud. Vacunación e inmunización. [Internet]. 2021 [citado el 14 diciembre 2021]; Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/questions-andanswers/item/vaccinesandimmunizationwhatisvaccination?adgroupsurvey={adgroupsurvey}&gclid=CjwKCAjwvNaYBhA3EiwACgndgv7Eb4t8V408Z6JQkc0IxUxliNMiXrBQRgP3X3Gp1N8D6ryxo3bmBoCnC4QAvD_BwE
28. Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de Calidad [Internet] 2020 [citado el 03 junio 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/newsroom/factsheets/detail/quality-health-services>
29. Palomino A, Rivera E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia. [Tesis Postgrado]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Donabedian A. La calidad de la Atención Médica. Revista Calidad Asistencial. [Internet] 2001. [citado en 06 de junio 2023]; 16(1). Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf
31. MINSA. Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud Lima. [Internet]. Disponible en: <https://www.gob.pe/23048-ministerio-de-salud-unidad-funcional-de-gestion-de-la-calidad-en-salud-ufgcs>

32. Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de Calidad [Internet] 2020 [citado el 03 junio 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/newsroom/factsheets/detail/quality-health-services>
33. . Rengifo G. Conocimiento y cumplimiento del calendario de vacunación en menores de 18 meses en una IPRESS de Iquitos. [Tesis Pregrado]. Perú: Universidad científica del Perú; 2021. Disponible en:
<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1622/GLADYS%20RENGIFO%20GARCIA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Kakabadse N, Kakadse A, Kouzmin A. Modelos teóricos de gestión del conocimiento. Rev. Entre ciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento. [Internet]. 2009. [citado el 5 de junio 2023];8(2). Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/4576/457646537004/html/>
35. Martillo A, Ortega U. Conocimientos, actitudes y prácticas de las madres sobre nutrición e inmunización infantil de niños de 0 a 2 años Centro de Salud Parque Iberia Cuenca. [Internet]. Ecuador. Universidad de cuenca; 2019. Disponible en:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33980>
36. Ministerio de salud. Resolución Ministerial: Norma Técnica de Salud que establece el Esquema Nacional de Vacunación [internet]. 2018.[citado el 10 de diciembre del 2021]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/300034/d177030_opt.PDF
37. Organización Mundial de la Salud. Vacunas e inmunización. [Internet]. 2020 [citado el 03 de junio del 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/vaccines-and-immunization-what-is-vaccination?adgroupsurvey={adgroupsurvey}&gclid=EAIaIQobChMIu4zd5sW59AIVEwSRCh2WNAXZEAAYASAAEgLJ6vD_BwE

38. Investígalia. Diseños de investigación con enfoque cuantitativo no experimental [Internet]. 2021[citado 8 de enero 2022]; Disponible en: <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
39. Massip P C, Ortiz R M, Llantá A M, Peña F M, Infante O I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev. Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 [citado en diciembre 2008]; 34(4): 1-2. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
40. Jiménez R, Conocimiento sobre inmunizaciones y cumplimiento del calendario vacunal en el C.S. el bosque, [Tesis Pregrado]. Perú: Universidad Señor de Sipán; 2018. Disponible en: <https://1library.co/article/marco-conceptual-conocimiento-inmunizaciones-cumplimiento-calendario-vacuna.zx523mnq>
41. Merino M, calidad de atención del cuidado enfermero y la relación con el cumplimiento del calendario de vacunación en mamás de niños menores de un año del centro de salud los libertadores, San Martín de Porres. [Tesis Pregrado]. Perú: Universidad Norbert Wiener. 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6958/T061_48498331_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

42. Encalada P, nivel de conocimiento y actitud de las madres respecto a las vacunas en niños menores de un año del c.s Mirones. [Tesis pregrado]. Perú: Universidad Norbert Wiener. 2022. Disponible en. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5759/T061_73173469_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
43. Calla S. Calidad de Atención de Enfermería y Cumplimiento del Esquema de Vacunación en niños menores de 1 año, Centro de Salud Carlos Protzel. [Tesis pregrado]. Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiDgvDoiIL1AhX5EbkGHToKCSscQFnoECAyQAQ&url=http%3A%2F%2Frepositorio.autonomadeica.edu.pe%2Fhandle%2Fautonomadeica%2F1154&usg=AOvVaw3XLGAbLqo-tYFdkARkRVdq>
44. Paucar B, Nivel de satisfacción de madres sobre calidad de atención de enfermería en niños menores de 2 años en centro de salud San Luis. [Tesis pregrado]. Perú: Universidad Norbert Wiener. 2022. Disponible en. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7837/T061_41299475_T.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones Centro de Salud Villa los Reyes Lima 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en su dimensión técnico, científico y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el centro de Salud Villa los Reyes Lima 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en su dimensión</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones.</p> <p>Objetivos específico Identificar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión técnica, científico y el conocimiento de las madres sobre vacunas.</p> <p>Identificar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión humana y el</p>	<p>Hipótesis general H_a= Existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones. H_o= No existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones.</p> <p>Hipótesis específicas Hipótesis específica 1: H_a= Existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión técnica, científico y el conocimiento de las madres</p>	<p>Variable 1 Satisfacción sobre la calidad de atención</p> <p>Dimensiones: 1. técnico científico 2. Humana 3. Entorno</p> <p>Variable 2 Conocimiento de las madres sobre vacunas</p> <p>Dimensiones: 1. Esquema de vacunación 2. Importancia de las vacunas 3. Efectos adversos</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo • Alcance: correlacional <p>Método y diseño de la investigación: Hipotética – deductive No experimental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transversal • Correlacional <p>La población es el grupo o conjunto que se puede observar que tienen en si las mismas características; para el estudio se consideró a 384 madres que frecuentan con sus niños menores de 1 año que se encuentran en el</p>

<p>humana y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el centro de Salud Villa los Reyes Lima 2023?</p> <p>¿ Cual es la relacion entre la satisfaccion sobre la calidad de atencion en su dimension entorno y el conocimiento de las madres sobre vacunas en el centro de salud Villa los Reyes, Lima 2023?</p>	<p>conocimiento de las madres sobre vacunas</p> <p>Identificar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión entorno y el conocimiento de las madres sobre vacunas.</p>	<p>sobre vacunas.</p> <p>H₀= No existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión técnica, científico y el conocimiento de las madres sobre vacunas.</p> <p>Hipótesis específica 2:</p> <p>H_a= Existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión humana y el conocimiento de las madres sobre vacunas.</p> <p>H₀= No existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión humana y el conocimiento de las madres sobre vacunas.</p> <p>Hipótesis específica 3:</p> <p>H_a= Existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión entorno y el conocimiento de las madres sobre</p>		<p>consultorio de ESNI - ubicado en el distrito de Ventanilla – Callao (38).</p> <p>Muestra</p> <p>Siendo que para hallar el tamaño de la muestra se utilizó mediante la fórmula de población finita con un total de 193 mamás que frecuentan el consultorio de inmunizaciones, cumpliendo los criterios de selección (inclusión y exclusión) (38).</p> $n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$ <p>Dónde:</p> <p>p: p=0.5</p> <p>q: 1 – p, q=0.5</p> <p>Z: Factor de confianza (95%), Z=1.96</p> <p>e: Dimensión del error de estimación (5%), E =0.05</p> <p>N: Población, N=384</p> <p>Muestreo</p> <p>Para fines del estudio se optó por aplicar la estadística del muestreo probabilístico, ya que a todos se les permitirá</p>
--	--	--	--	---

		<p>vacunas.</p> <p>H₀= No existe relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión entorno y el conocimiento de las madres sobre vacunas.</p>		<p>tener la oportunidad de entrar con factibilidad, con un muestreo aleatorio simple ya que todos los miembros tienen la ventaja y las mismas características de participar en el estudio y es factible para el investigador por las características del estudio (38).</p>
--	--	---	--	--

Anexo 2: Instrumentos

INSTRUMENTO SATISFACCION SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION

ESCUELA DE POST GRADO

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

I. PRESENTACION

Buenos días Sra., mi nombre es Diana Gonzales Arévalo, estoy realizando un estudio en coordinación con la institución. Para lo cual solicita su colaboración a través de sus sinceras y veraces respuestas expresándose que es de carácter anónimo y confidencial.

Agradezco con anticipación su participación.

II. INTRODUCCION:

Lea detenidamente cada pregunta y luego marque con una X la respuesta correcta según sea conveniente, en caso de duda, consulte a los investigadores y asegúrese de contestar todos los mencionado que indica el instrumento

N	ASPECTOS A EVALUAR	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
	DIMENSION TECNICO -CIENTIFICO			
1	La enfermera demuestra habilidad y capacidad durante la atención a su niño en el consultorio de inmunizaciones.			
2	La enfermera le da indicaciones acerca de los cuidados post vacuna para que usted pueda cumplirlas en su domicilio.			
3	Nota usted que la enfermera emplea adecuadamente los recursos materiales existentes en el consultorio de inmunizaciones.			
4	La enfermera en el consultorio de inmunizaciones le atiende sin interrupciones.			
5	Usted al ingresar al consultorio de inmunizaciones tiene la seguridad que le brindará una buena atención a su niño.			
6	Su niño es evaluado integralmente antes de aplicarle las vacunas.			
	DIMENSION HUMANA	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
7	La enfermera le brinda información clara sobre las vacunas que recibe su niño.			
8	La enfermera muestra respeto por sus creencias y costumbres acerca de las vacunas.			
9	La enfermera tiene mucho interés sobre la situación de salud actual de su niño antes de administrar las vacunas			
10	Usted recibe un trato digno, cálido y cordial en el consultorio de inmunizaciones.			

11	La enfermera demostró tener valores durante la atención a su niño.			
	DIMENSION ENTORNO	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
12	El consultorio de inmunizaciones tiene un ambiente confortable y agradable para su niño			
13	El consultorio de inmunizaciones cuenta con lo necesario para la atención de su niño			
14	El consultorio de inmunizaciones se mantiene limpio durante y después de la atención a su niño.			
15	La enfermera le inspira confianza al administrar las vacunas a su niño			
16	Las vacunas se administran en un ambiente que le garantiza la privacidad para usted y su niño.			
17	Usted observa orden en el consultorio de inmunizaciones			

INSTRUMENTO CONOCIMIENTO DE LAS MADRES SOBRE VACUNAS ESCUELA DE POST GRADO

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

I. PRESENTACION

Buenos días Sra., mi nombre es Diana Gonzales Arévalo, estoy realizando un estudio en coordinación con la institución. Para lo cual solicita su colaboración a través de sus sinceras y veraces respuestas expresándose que es de carácter anónimo y confidencial.

Agradezco con anticipación su participación.

II. INTRODUCCION

Lea detenidamente cada pregunta y luego marque con una X la respuesta correcta según sea conveniente, en caso de duda, consulte a los investigadores y asegúrese de contestar todos los mencionado que indica el instrumento

1. ¿Usted conoce el esquema de Vacunación que recibe su hijo(a)?

a) Si

b) No

2. ¿Cree usted que es importante cumplir con el esquema de vacunación de su niño?

a) Si

b) No

3. ¿Sabe usted las edades en que su hijo recibe las vacunas?

a) al nacer, 2, 4 y 6 meses

b) 1 año y 4 años

c) Todas son correctas

4. ¿Cree usted que la vacuna protege a su niño?

a) Si

b) No

5. ¿Tiene usted el carnet de vacunas de su hijo(a)?

a) Si

b) No

6. ¿Conoce usted que enfermedades previene en los niños menores de 5 años?

a) Si

b) No

7. ¿Qué vacunas recibe el recién Nacido?

a) Polio, Hepatitis

b) rubeola y Sarampión

c) Tuberculosis y Hepatitis B

8. ¿Marque cuáles son las vacunas que se le coloca a los 2 meses?

a) Contra la rubeola + pentavalente +Rotavirus + Neumococo

b) contra la polio + pentavalente +paperas + neumococo

c) contra la polio + pentavalente +rotavirus + neumococo

9. ¿Marque usted que vacuna protege a su niño contra las diarreas severas?

a) Hepatitis B

b) Influenza

c) Rotavirus

10. ¿Marque usted que vacunas protege a su niño contra la neumonía?

a) Neumococo

b) Hepatitis B

c) Influenza

11. ¿Sabe usted si las vacunas producen alguna reacción?

a) Si

b) No

12. ¿Cuales son las reacciones más frecuentes que causan las vacunas?

- a) Fiebre e inflamación
- b) Dolor e irritabilidad
- c) Todas son correctas

13. ¿Qué cuidados debe realizar si su hijo presenta fiebre?

- a) Baño a mi niño
- b) Le doy paracetamol según su peso
- c) Ninguna de las anteriores

14. Si su hijo presenta dolor e inflamación que cuidados realiza

- a) Coloco pañitos de agua tibia
- b) Le voy paracetamol
- c) No realizo nada

Anexo 3: Validez del instrumento

RESULTADOS VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCION SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION

Para la validez de este instrumento esta conformados por jueces expertos, que de por 5 integrantes jueces: 4 licenciadas en enfermería expertas en el tema de vacunas y un licenciado en estadística, para esta prueba de concordancia de Kendall, mediante el cual demuestra validez con un nivel de significancia de $p= 0.000011$.

RESULTADOS VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE CONOCIMIENTO DE LAS MADRES

Para el juicio de expertos (5 profesionales) sometido para su validez, los cuales son expertos en el tema. El valor otorgado es el valor: p mayor 0.00352, según la prueba Binomial aplicada es válida.

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

RESULTADOS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCION

SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.88	17

Para la confiabilidad estadística se aplicó la prueba de Alpha de Cronbach, en el cual se obtuvo un valor de 0.88, que demuestra una confiabilidad alta.

RESULTADOS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CONOCIMIENTO DE

LAS MADRES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	14

Para la confiabilidad estadística se aplicó la prueba de Alpha de Cronbach, en el cual se obtuvo un valor de ,796 que demuestra una confiabilidad.

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética

Resolución del CEI de la UNW



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 09 de marzo de 2023

Investigador(a)
Diana Stefani Gonzales Arévalo
Exp. N°: 2576-2022

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "Satisfacción sobre la calidad de atención y conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones Centro de Salud Villa los Reyes Lima 2022" **Versión 2 con fecha 09/03/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 2 con fecha 09/03/2023

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Diana Stefani Gonzales Arévalo y a los investigadores colaboradores (no aplica)

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La **vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. El **Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,


Yenny Marisol Bellido Fuente
Presidenta del CIEI-UPNW



Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Título de proyecto de investigación : Satisfacción sobre la calidad de atención y conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones Centro de Salud Villa los Reyes Lima 2022

Investigadores : Diana Stefani Gonzales Arévalo

Institución(es) : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: "Satisfacción sobre la calidad de atención y conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones Centro de Salud Villa los Reyes Lima 2022". de fecha 01/12/2022 y versión.01. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es que hoy en día se evidencia la poca información y la desconfianza con respecto a las vacunas, es por eso que el desinterés, la irresponsabilidad, desconocimiento, la incorrecta información son lo que ocasiona que los mismos usuarios no reciban sus vacunas haciendo que estén sobreexpuestos a poder contraer enfermedades mortales. Su ejecución ayudará/permitirá manifestar que una atención de calidad del personal de enfermería según estándares para una adecuada labor y habilidad laboral competente, comprometido tiene como fin lograr la satisfacción del cliente y el conocimiento. La vigilancia que brinde la enfermera busca satisfacer las deficiencias humanas y ocultas en el individuo como consecuencia busca promover una adecuada salud.

Duración del estudio (meses): 4 meses

N° esperado de participantes: 193 madres

Criterios de Inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Mama con niño menor de un año.

- Madres con sus hijos que pertenezcan a la jurisdicción del C.S Villa los Reyes.
- Progenitoras que acompañen a su menor hijo al servicio de inmunizaciones que acepten colaborar voluntariamente en el estudio de investigación y que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Progenitoras con restricciones mentales o físicas.
- Madres que no saben escribir y leer.
- Clientes que tenga otro tipo de vínculo con el menor.

Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- La técnica que se empleará, ambas variables serán: la encuesta, el instrumento: cuestionario ya validado correspondientemente por comités de estudios anteriores, en un tiempo de 15 minutos para cada instrumento.
- Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio *no* presenta riesgo

Beneficios:

Usted se beneficiará del presente proyecto Satisfacción sobre la calidad de atención y conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones Centro de Salud Villa los Reyes Lima 2022

Costos e incentivos: Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Investigador Principal (*Diana Stefani Gonzales Arévalo*, 976201359 y *diani464271@gmail.com*).

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio,

Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** comité.etica@uwiener.edu.pe

II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado(FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

_____ (Firma) _____

Nombre **participante:**



Nombre **investigador: Diana Gonzales A**

DNI:
Fecha: (dd/mm/aaaa)

DNI:46427186
Fecha: (01/12/22)

_____ (Firma) _____

Nombre testigo o representante legal:
DNI:
Fecha: (dd/mm/aaaa)

Nota: La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

 **GOBIERNO REGIONAL CALLAO**

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
DIRECCION DE RED DE SALUD VENTANILLA
MICRORED VILLA LOS REYES
C.S VILLA LOS REYES
"Año del Fortalecimiento de la soberanía Nacional"

 **DIRECCION REGIONAL DE SALUD REGION CALLAO**

Ventanilla, 14 de Noviembre del 2022

OFICIO N° 08 – 2022 - GRC/DIRESA/DRSV/MRVLR

Dr.
GUILLERMO RALLO IBARRA
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

Presente. –

En respuesta a su solicitud de investigación de fecha 10 de Noviembre 2022, que hicieran al C.S VILLA LOS REYES, de la Microred Villa los Reyes. Mediante la cual solicita el permiso para desarrollar un trabajo de Investigación academica en el establecimiento de salud.

Con base en lo anterior me permito informarle que, esta jefatura ha visto conveniente otorgar el permiso correspondiente para los fines del caso a la egresada de la Maestría en Salud Publica, **DIANA STEFANI GONZALES AREVALO**. Trabajo de Investigación que lleva por Titulo "**SATISFACCION SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION Y CONOCIMIENTO DE LAS MADRES SOBRE VACUNAS EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES, CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES, LIMA 2022**"

Es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,


DR. JUAN R. ROMANI RODRIGUEZ
JEFATURA MRS VILLA LOS REYES
CMI° 31935

 **GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO**
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
DIRECCION DE RED DE SALUD VENTANILLA
MICRORED VILLA LOS REYES
C.S VILLA LOS REYES

JRRR/EMME

Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis final DIANA GONZALES.docx

AUTOR

diana

RECuento DE PALABRAS

14486 Words

RECuento DE CARACTERES

80904 Characters

RECuento DE PÁGINAS

80 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.4MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 6, 2023 4:40 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 6, 2023 4:41 PM GMT-5

● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cros:

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)