



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Tesis

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres con niños
menores de 5 años en el servicio de inmunizaciones

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería**

Presentado por:

Autora: Quineche Palomino, Steffanie


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-0317-5874>

Asesor: Mg. Palomino Taquire, Redwards

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4694-8417>

Lima – Perú

2025

 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, Steffanie Quineche Palomino ... egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académica Profesional de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación ".....Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en el servicio de inmunizaciones." Asesorado por el docente: ...Redward Palomino Taquire...DNI ...44694649...ORCID: 0000-0002-4694-8417. tiene un índice de similitud de 14 (catorce) % con OID:14912:487251343. verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

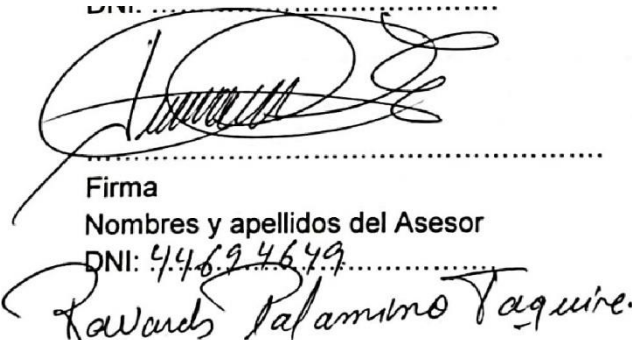
1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. 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
 Nombres y apellidos del Egresado:
 Steffanie Quineche Palomino
 DNI:70464623.....

.....

 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



Firma
 Nombres y apellidos del Asesor
 DNI: 44694649.....
 Redward Palomino Taquire.

Lima, ...28...de...Agosto... de.....2025.....

Dedicatoria

Dedico el actual trabajo a mi madre quien estuvo conmigo apoyándome desde los inicios de la carrera junto a mi segundo papá que estuvo hasta su fallecimiento.

A mi papá que, desde el cielo, me aconseja y que se sentiría orgulloso de poder cumplir uno de sus sueños.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme salud y guiado con mucha fortaleza para continuar adelante.

A mi asesor y las personas que me apoyaron en la realización de este trabajo.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1.Planteamiento del problema	1
1.2.Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3.Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4.Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2. Metodológica.....	5
1.4.3. Práctica	5
1.5.Limitaciones de la investigación.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2.Bases teóricas.....	11
2.3.Hipótesis	19
2.3.1. Hipótesis general	19
2.3.2. Hipótesis específicas	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	21
3.1.Método de la investigación:	21
3.2.Enfoque de la investigación:.....	21
3.3.Tipo de investigación.....	21

3.4.Diseño de la investigación:	21
3.5.Población, muestra y muestreo:	22
3.6.Variables y operacionalización	24
3.7.Técnica e instrumento de recolección de datos	26
3.7.1. Técnica	26
3.7.2. Descripción de instrumentos	26
3.7.3. Validación	27
3.7.4. Confiabilidad.....	27
3.8Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9Aspectos éticos	28
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	30
4.1.Resultados.....	30
4.2.Discusión de resultados	38
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
5.1.Conclusiones.....	43
5.2.Recomendaciones	44
5.REFERENCIAS	45
Anexos.....	52
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	53
Anexo 2. Instrumentos	55
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	60

Índice de tablas

Tabla 1. Descripción del instrumento 1	26
Tabla 2. Descripción del instrumento 2	27
Tabla 3. Confiabilidad de la variable calidad de atención	30
Tabla 4. Confiabilidad de la variable satisfacción de las madres	30
Tabla 5. Prueba de Kolmogórov – Smirnov para dos muestras independientes.....	31
Tabla 6 Correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción	32
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 1: Técnico científico y la satisfacción	33
Tabla 8 Prueba de hipótesis específica 2: Humana y Satisfacción	34
Tabla 9 Prueba de hipótesis específica 3: entorno y Satisfacción	35

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre las variables calidad de atención y satisfacción.....	32
Figura 2. Gráfico de dispersión entre la dimensión técnico científico y la satisfacción.....	33
Figura 3. Gráfico de dispersión entre la dimensión humana y la satisfacción.....	34
Figura 4. Gráfico de dispersión entre la dimensión entorno y la satisfacción	35
Figura 5. Gráfico de barras de la calidad de atención.....	36
Figura 6. Gráfico de barras de la satisfacción.....	36
Figura 7. Gráfico de barras de genero (Agrupada)* satisfacción	37
Figura 8. Gráfico de barras de edad (Agrupada)* satisfacción.....	38

Resumen

El propósito de este estudio fue analizar la relación entre la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres con hijos menores de 5 años. La investigación, de orientación cuantitativa, se llevó a cabo con una muestra de 61 madres de familia, quienes respondieron una encuesta diseñada para evaluar la calidad de atención y su nivel de satisfacción. El 62.30% de las participantes percibieron la calidad de atención como regular, mientras que el 55.74% indicó un nivel de satisfacción regular. Asimismo, se constató que las dimensiones de la atención, como el aspecto técnico-científico, el trato humano y el entorno, están significativamente relacionadas con la satisfacción de las madres, con un p-valor de 0.000 y coeficientes de Rho de 0.487, 0.430 y 0.466, respectivamente. Estos hallazgos destacan la importancia de fortalecer estas áreas para mejorar la experiencia de atención en los servicios de salud, con una significancia de 0.000. Se concluye que la calidad de atención percibida por las madres de los niños menores de 5 años fue evaluada como regular, esto se debe a que las madres sienten que los profesionales de enfermería no les brindan un trato cálido y comprensivo; además, esta percepción también se refleja en la satisfacción de las madres, que también fue calificada como regular, donde, las madres expresan que la información proporcionada no siempre es clara y precisa en relación al estado de salud de sus hijos, y que sus preguntas no siempre reciben respuestas adecuadas.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, inmunización

Abstract

The purpose of this study was to analyze the relationship between the quality of care provided by nursing staff and the satisfaction level of mothers with children under 5 years of age. The quantitative research was conducted with a sample of 61 mothers who responded to a survey designed to assess the quality of care and their level of satisfaction. 62.30% of participants perceived the quality of care as average, while 55.74% indicated an average level of satisfaction. It was also found that dimensions of care, such as the technical and scientific aspect, human treatment, and environment, are significantly related to mothers' satisfaction, with a p-value of 0.000 and Rho coefficients of 0.487, 0.430, and 0.466, respectively. These findings highlight the importance of strengthening these areas to improve the experience of care in health services, with a significance level of 0.000. It is concluded that the quality of care perceived by mothers of children under 5 years of age was rated as average, due to the mothers' feeling that nursing professionals do not provide them with warm and understanding treatment. This perception is also reflected in the mothers' satisfaction, which was also rated as average. Mothers stated that the information provided was not always clear and precise regarding their children's health status, and that their questions did not always receive adequate answers.

Keywords: care quality, satisfaction, immunization.

INTRODUCCIÓN

Comprender cómo la aptitud del cuidado influye en la conformidad de los pacientes ha cobrado cada vez más relevancia a nivel mundial. En este contexto, el presente estudio busca explorar cómo la asistencia proporcionada por el mismo personal enfermero impacta en la experiencia y nivel de bienestar experimentado por las mamás que utilizan el servicio de inmunizaciones junto a sus hijos pequeños menores de cinco años en Lima durante el año 2025, donde, el contexto de este análisis está enmarcado en la necesidad de comprender de manera holística cómo diversos aspectos, desde las habilidades técnicas y la empatía del personal de enfermería hasta el entorno físico de atención, pueden influir en la experiencia general de los pacientes y sus familias.

Mediante este estudio, se busca generar nuevos conocimientos respecto a los diferentes elementos que conforman la atención de enfermería y cómo estos factores se interrelacionan para influir en la percepción y la experiencia de las madres con niños pequeños, donde la atención es fundamental para garantizar el bienestar niños y, al mismo tiempo, se presenta una oportunidad de establecer relaciones de confianza con las familias. A través del análisis de las dimensiones, se presta atención sobre el impacto en el grado de satisfacción percibida por las progenitoras y, por ende, en la percepción del servicio en este contexto específico, debido a que, la comprensión de esta relación contribuirá a sus familias.

Este estudio se organizó cuidadosamente para garantizar un enfoque claro y estructurado. En el capítulo 1 se introdujo el contexto problemático, planteando los problemas principales y definiendo tanto los objetivos. También se destacó la importancia del estudio y se señalaron las limitaciones encontradas durante su desarrollo. En el capítulo segundo, tanto a nivel internacional como nacional se realizó la búsqueda de información, para proporcionar un contexto sólido. Además, se desarrollaron las bases teóricas que

sustentan la investigación, presentando los apócrifos generales y determinados del estudio. El capítulo 3 estuvo dedicado a los semblantes metodológicos que orientaron la planificación y la ejecución del análisis, asegurando la validez y rigurosidad del proceso. El capítulo 4, se efectuaron las indagaciones descriptivas e inferenciales necesarias para cumplir con los objetivos planteados. Posteriormente, se incluyeron las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, seguidas por las noticias y anexos que complementaron y enriquecieron el trabajo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Para las Naciones Unidas, la calidad de la prestación del servicio alude al nivel en que la asistencia brindada, tanto para sujetos como para la colectividad, contribuyen a mejorar las probabilidades de obtener efectos sanitarios esperados fundamentado en saberes técnicos apoyados por hechos siendo crucial para conseguir la cobertura de salud para todos (1). En este contexto, se ha comprobado que la calidad de cuidado proporcionada por las asistentes es fundamental para asegurar la comodidad y la satisfacción tanto de los pacientes como de sus familias, con un impacto del 84.60% (2).

No obstante, diversas investigaciones a nivel mundial evidencian deficiencias en la atención, reflejadas en largos tiempos de espera, escasez de personal, falta de equipos médicos, infraestructura en malas condiciones y elevada carga laboral que impide una interacción fluida entre el equipo de enfermeros y enfermeras, pacientes y cuidadores (3,4). Lo que permite que no se pueda obtener elevados niveles de satisfacción en la madre, una mejor adherencia a los tratamientos médicos y mejores resultados de salud (5).

En América Latina, los sistemas de salud presentan una marcada fragmentación y segmentación, lo que genera desafíos significativos para asegurar una atención óptima y promover la equidad en salud (6). La perspectiva se expresa en un estudio realizado en México donde se obtuvo que el 13.3% estuvo poco y nada satisfecho con la atención que reciben de las enfermeras (7). Asimismo, estudios evidencian que, pese a lo intentos por elevar la calidad de atención, persisten problemas vinculados con la poca disponibilidad de recursos humanos de

enfermería, mala concentración, dificultad para el tratamiento de la información y estrés, lo que genera insatisfacción en las madres al no recibir información precisa acerca del estado de salud de sus hijos (8).

Por otro lado, en Ecuador, el 40,34% de las madres están insatisfechas con la atención recibida, principalmente por un trato inadecuado, donde se ha identificado la necesidad de mejoras en las habilidades comunicativa y educación personalizada sobre las vacunas administradas (9).

Mientras que en el territorio peruano, el Ministerio de Salud ha implementado varias estrategias para mejorar la atención, pero estudios muestran que la presencia de una relación entre la excelencia en la atención proporcionada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción percibido por los pacientes (10,11). En un hospital de Tacna se encontró una valoración positiva en la atención sanitaria otorgada por el personal enfermero (58.1%), sin embargo, se presentaron deficiencia en cuanto al entorno y confort donde solo el 13.3% de los pacientes indicó sentirse satisfecho, generando insatisfacción y, en algunos casos, desconfianza en los servicios de salud (12).

Específicamente en el servicio de inmunizaciones, se han encontrados ciertas deficiencias en la atención de enfermería pediátrica, algunos reportes y testimonios en la interna del centro de salud indican que los tiempos de espera son prolongados, problemas en la comunicación y falta de recursos que pueden estar afectando el nivel de satisfacción y bienestar de las progenitoras y la opinión sobre la calidad del servicio proporcionado a sus hijos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en el servicio de inmunizaciones, Lima 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico-científica de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años?

¿Cuál es la relación entre la dimensión humana interpersonal de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años?

¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la dimensión técnico-científica de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años.

Identificar la relación entre la dimensión humana interpersonal de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años.

Identificar la relación entre la dimensión entorno de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La importancia teórica de esta investigación reside en su aporte al conocimiento ya existente en el ámbito de la enfermería y la atención médica. Este estudio se propuso abordar un vacío en la literatura científica, ofreciendo evidencia empírica que respalde y enriquezca la comprensión sobre la interacción entre los elementos analizados. Además, la relevancia teórica de este estudio se extendió a su potencial para inspirar futuras indagaciones en el ámbito de la enfermería y los cuidados médicos, donde, los hallazgos obtenidos podrían abrir nuevas líneas de investigación y explorar áreas relacionadas con la calidad de cuidado y bienestar del paciente, impulsando así el avance del conocimiento científico en este campo.

1.4.2. Metodológica

Este estudio se proyectó como un punto de referencia fundamental para investigaciones posteriores, ya que, su análisis estadístico permitió verificar con rigor la existencia y la naturaleza de la relación en el servicio de inmunizaciones, en consecuencia, los resultados obtenidos y los recursos generados tuvieron un valor inestimable en el progreso de la comprensión de esta disciplina de estudio.

1.4.3. Práctica

Los hallazgos que emergen de este estudio no solo tendrán un impacto en el ámbito académico, sino que también en la sociedad, dado que, los resultados contribuirán significativamente al mejoramiento en la sede donde se desarrolla el análisis, además, su relevancia se podría extender a los hospitales de primer nivel de atención y a las unidades de capacitación y docencia en establecimientos de salud, lo cual puede ser un recurso valioso para los líderes de los departamentos de enfermería y para aquellos encargados de la administración de la atención sanitaria. El propósito fundamental fue impulsar procesos, especialmente en lo que concernió al fortalecimiento de enfoques preventivos-educativos, donde, la atención integral, en la que el personal de salud adquiere competencias para realizar monitoreos continuos y evaluaciones detalladas de las familias vulnerables.

1.5. Limitaciones de la investigación

La presente investigación se desarrolló entre los meses de abril y agosto del año 2025, teniendo como escenario un único establecimiento sanitario, específicamente en el servicio de inmunizaciones. Este establecimiento está ubicado

en el distrito de Independencia, en la ciudad de Lima. La muestra estuvo conformada por un total de 61 madres, lo que representa una limitación en cuanto a la generalización de los resultados, ya que estos se circunscriben a una población específica y a un contexto geográfico y temporal determinado. Asimismo, el estudio no incluyó la participación de otros actores del entorno familiar ni de profesionales de salud distintos al personal del área de inmunizaciones, lo que podría haber enriquecido la comprensión del fenómeno investigado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Krowka et al. (13) 2021 en Polonia, buscó “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres en salas de pediatría en Polonia”. El estudio de orientación cuantitativa, no experimental, correlacional, en 1030 madres, mientras que la muestra incluyó a 380 participantes. Para recolectar la información, se emplearon cuestionarios dirigidos a las variables analizadas. El 90% de las participantes expresó insatisfacción respecto a la calidad de servicio asistencial brindado, destacaron la falta de respuestas suficientes, el uso de un lenguaje poco adecuado y un trato carente de empatía. Además, se confirmó que la calidad del servicio brindado guarda una relación con los índices de satisfacción con el servicio experimentado por las madres ($Rho=0.590$; $p=0.000$). Concluyeron que es fundamental que estos cuidados sean más empáticos y que la atención se oriente hacia un enfoque verdaderamente humanizado.

Otokwala et al. (14) 2020 en la región de Nigeria. Presentó “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años”. Estudio cuantitativo, no experimental, de tipo hipotético-deductivo, descriptivo y transversal aplicada en 115 madres, utilizando cuestionarios para evaluar las variables en análisis. El 58.3% de las participantes se encontraba parcialmente campante con el cuidado recibido, mientras que el 70% calificó la calidad de atención como regular. Se evidenció vínculo entre el nivel de atención asistencial y la escala de satisfacción ($Rho=0.583$; $p=0.000$). Concluyeron que es indispensable mejorar la accesibilidad de la información para incrementar

el grado de satisfacción materna y, en consecuencia, optimizar el grado de excelencia al momento de prestar servicios médicos.

Yusefi et al. (15) 2022 en Irán para “Examinar las percepciones de los pacientes acerca de la calidad de los servicios de enfermería”. Investigación descriptiva, analítica y transversal en 1067 pacientes empleando como herramienta metodológica el cuestionario QUALPAC. Determinaron que la atención ofrecida por el personal enfermero fue moderada en el aspecto psicosocial, física y de comunicación con una media de 191,47, Igualmente, se identificó un nexo entre el número de años de los usuarios y la percepción de calidad, además, se verificó que el nivel de servicio de enfermería estuvo influenciado por el sexo ($p=0.01$) y el lugar de residencia ($p=0.02$). Concluyeron que el nivel de atención enfermera fue moderada según la visión de los pacientes.

Debela et al. (16) 2021 en Etiopia, para “Evaluar la satisfacción materna y los factores asociados con la atención en Etiopía”. Estudio transversal, cuantitativo en 451 mujeres utilizando como instrumento un cuestionario. Observaron que la satisfacción materna fue del 36.6% asociándose a uso de ambulancias (AOR:7,84) zonas de espera materna (AOR: 1,72) y atención respetuosa (AOR: 1,55). Concluyeron que la satisfacción materna con el servicio fue baja.

Ermias et al. (17) 2021 en Etiopía para “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres en los servicios de vacunación infantil”, Adoptando un diseño no experimental y siguiendo el método hipotético-deductivo. Además, se trató de una investigación descriptiva con un corte transversal. La localidad correspondiente a 404 madres, quienes también representaron la muestra, y como dispositivos metodológicos los cuestionarios. Los

resultados mostraron que el 76.7% de las participantes se sentía satisfecho con la atención recibida, aunque el 77.2% calificó la aptitud como cuidado nivel regular. Las madres reconocieron que, si bien las áreas de atención eran cómodas, el trato recibido no alcanzaba sus expectativas. En conclusión, se confirmó la categoría de la atención está ligada con el índice de complacencia o satisfacción de los pacientes, con un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.761. Esto resalta la importancia de mejorar el trato hacia los pacientes para optimizar su experiencia.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Benites (18), en el año 2023 en Lima, planteó “Determinar la satisfacción de madres de preescolares en la atención de enfermería en Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, 2022”. Presentó una dirección cuantitativa, hipotético-deductivo, descriptivo y de tipo transversal en 50 progenitoras, quienes también integraron la muestra del estudio empleando como método de estudio los cuestionarios. 54% de las participantes manifestó elevados niveles de satisfacción con el servicio, mientras que un 66% evaluó la calidad por el servicio brindado como regular. Asimismo, identificaron conexión entre la excelencia del servicio médico y el grado de complacencia ($Rho= 0.546$; $p=0.000$). En conclusión, el estudio destaca la necesidad de fortalecer el trato humano y empático por parte de los profesionales de salud.

Gutierrez y Sullcahuamán (19) para el periodo del 2022 en Apurímac, para “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021”. Estudio con perspectiva cuantitativa,

hipotético-deductivo, descriptivo y transversal en 80 participantes empleando como herramienta de trabajo el cuestionario. El servicio prestado fue evaluado como regular (85%), mientras que la satisfacción fue inadecuada en un 55.0%, así mismo, se comprobó que la satisfacción se vincula con el nivel de atención percibida por las encuestadas obteniéndose una significancia de 0.000 y un $r=0.474$. Concluyeron que el nivel de bienestar está influenciado por la calidad de atención que reciben por medio de los profesionales del área de salud.

Nacimiento (20), en el año 2022 en Lima, tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años que acuden a la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI) del Centro de Salud San Fernando - 2021”. Análisis descriptivo en 180 mamás, usando cuestionarios como instrumentos. Las madres tuvieron entre 1 a 2 hijos, el nivel de instrucción es secundaria en un 63%, el 61% tienen entre 18 a 29 años, y el 72% son amas de casa, el 61.7% se encontraba satisfecho en la dimensión afectiva, al igual que la dimensión cognitiva en un 85% y competencia personal en un 81%. Concluyó que el grado de satisfacción reflejó un nivel favorable, pero aún existen elementos que mejorar como la fiabilidad, la capacidad de comprensión emocional y la habilidad de reacción de los profesionales en la gestión de servicios.

Huanca y Rojas (21) 2021 en Lima, tuvieron como objetivo “Determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería del servicio de inmunización en el centro de salud Santa Magdalena Sofía”. Investigación descriptiva y transversal en 65 madres, empleando como herramientas los cuestionarios. El 49% de las participantes consideró que la disposición para la atención fue medianamente favorable, mientras que el 31% la calificó como

favorable. En cuanto a las dimensiones interpersonal y del entorno, estas fueron percibidas como medianamente favorables por el 51% y el 49% de las madres, respectivamente. Concluyeron que existe un importante margen de mejora en los servicios de atención brindados.

Herrera (22), en el año 2021 en Amazonas, buscó “determinar el grado de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería”. Estudio cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal, en 71 madres, en la utilizaron como instrumentos los cuestionarios. El 76% se encontraba satisfecho en el componente humano, técnico científica y entorno presentaron una satisfacción completa (77%, 63% y 54%), así mismo se evidenció buena en un 81%, además, se evidenció que la satisfacción influyó en la eficiencia del servicio ($p=0.000$) y un coeficiente de relación de 0.761. Concluyó que las madres que se encuentran más satisfechas tienden a percibir que la calidad de atención prestada es mejor.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Calidad de atención

2.2.1.1 Definiciones conceptuales

Siguiendo lo establecido por la Organización Mundial de la Salud, se refiere al nivel en que la asistencia médica para individuos y comunidades elevan la posibilidad de obtener los resultados sanitarios previstos, alineándose con la formación basada en la evidencia, estableciendo parámetros sobre los cuales la atención debe centrarse (23):

Eficaz: Al ofrecer servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan

Segura: Al evitar causar daño a las personas a quienes se destina la atención.

Centrada: Proporcionando cuidados que se ajustan a las preferencias, requerimientos y principios personales dentro de sistemas de salud organizados en función de las personas.

Oportuna: Al reducir los tiempos de espera y demoras, que pueden ser perjudiciales tanto para los enfermos como para proveedores de servicios médicos.

Equitativa: Al ofrecer la misma calidad de atención sin importar la edad, condición de género, sexo, origen racial, grupo étnico, localización geográfica, religión, estatus socioeconómico o afiliación política o lingüística.

Integrada: Al asegurar una asistencia integrada entre sectores y especialistas, y ofreciendo una gama completa de cuidados en salud durante toda la vida.

Eficiente: Al maximizar los beneficios de los recursos disponibles y evitar el desperdicio.

La Organización Panamericana de la Salud complementa esta definición al asumir que la calidad de atención se encuentra enfocada en las personas, las familias y las comunidades con grados adecuados de protección, eficacia, prontitud y equidad como características sobresalientes cuyo alcance dependerá de la accesibilidad de los servicios y de su apropiada planificación y administración (24).

Así también, Ticona indica que la calidad de atención son características del servicio brindado por parte de los profesionales de salud, quienes aseguran una atención integral, eficaz y respetuosa, con la finalidad de satisfacer a cada necesidad que presenta los pacientes y familias (25).

Además, es el grado en el que los centros sanitarios proporcionan atención adecuada, eficiente y segura, enfocada en aquellas necesidades de cada paciente, contribuyendo así a su bienestar. Por ende, para lograr una atención de calidad, es esencial contar con instalaciones adecuadas y recursos materiales suficientes que creen un entorno seguro y cómodo, tanto para el paciente como para sus familiares. Es decir, un ambiente propicio permite una mejor interacción entre el profesional de enfermería y los padres del niño, permitiendo tener una comunicación y participación de los padres en el proceso. Este tipo de interacción favorece el logro de las metas de salud del niño y la continuidad de su proceso (26).

Por último, la calidad de atención en centros sanitarios es un concepto el cual se refiere a la medida en que los servicios brindados cumplen con los estándares profesionales, garantizando la satisfacción y el bienestar de los pacientes. Es decir, esto no solo incluye a la competencia técnica del personal de salud, sino también incluye a factores tales como el trato humano, la seguridad, la comunicación, accesibilidad y el ambiente físico adecuado (27).

Entre las teorías de calidad, tenemos una de las teorías más destacadas y reconocidas en este ámbito, la que tiene mayor repercusión en el campo de la calidad, la realizó W. Edwards Deming, una teoría muy relacionada con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), también conocido como ciclo

PDCA, afirmando que la calidad es la consecuencia de una serie de procesos que tiene una estructura y que son cíclicos y repetitivos, es decir, se encuentran en un proceso de mejora continua. Deming creía que la gestión de la calidad no debía enfocarse en el producto final, sino en cada parte del proceso que lleva hasta él, y que la calidad se concibe desde todos los miembros de la organización. Su marco conceptual es fundamental para lograr una buena gestión porque señala la fuente de la eficiencia, la disminución de los defectos y la satisfacción del usuario (28).

Al lado de Deming, Joseph Juran fue otro destacado defensor de la calidad, y la teoría formulada por él fue la conocida como la Trilogía de la Calidad; sostiene que debe haber tres procesos básicos en la gestión de calidad que son: la planificación de la calidad, el control y la mejora de la calidad. Considera que la calidad no debe ser considerada únicamente como la responsabilidad del área técnica, sino que debe ser un esfuerzo que implique a toda la alta dirección. Esta teoría también hace énfasis en la capacidad de prever los problemas mediante una buena planificación y no esperar a que se produzcan para actuar sobre ellos (29).

2.2.1.3. Dimensiones de la calidad de atención

Esto abarca no solo la diligencia de culturas y habilidades técnicas, sino también la habilidad para desarrollar vínculos sustentados en la credibilidad y la empatía, en ese sentido, es fundamental que el profesional de enfermería actúe con respeto, compasión y sensibilidad, fomentando un ambiente de cuidado seguro y cómodo para los pacientes (10).

Seguidamente, se describen las tres dimensiones principales de variable:

Dimensión técnica o científica

Busca analizar los factores que respaldan la labor de enfermería en un ambiente, donde los pacientes presentan riesgo vital, dependencia y gran vulnerabilidad, manifestándose a trapes de la aplicación de principios científicos y el uso eficiente de la tecnología, estando estrechamente vinculado con las intervenciones de enfermería basadas en la evidencia, así como con la experiencia y las competencias que posibilitan al personal especializado en enfermería asumir un rol de liderazgo para consolidar la ética del enfermo y mejora en la atención (30).

Dimensión Humana

Incluyen el valorar al paciente, respetar su privacidad, autonomía y confidencialidad, tener una imagen mental positiva, tener un sentido de altruismo, respetar la igualdad humana, observar las creencias y los derechos de los pacientes (31). Asimismo, hace referencia a la comunicación efectiva, basada en el respeto entre las enfermeras y los pacientes, lo que puede disminuir la incertidumbre, favorecer la colaboración activa de los atendidos en el proceso de decisión, fortalecer la adherencia a la medicación y a los planes de tratamiento (2).

Dimensión del entorno

Hacer referencia a las condiciones físicas, organizativas y ambientales en las que se brinda la atención, que afecta indirectamente en la calidad y seguridad del paciente (32). Asimismo, tiene en consideración la disponibilidad de recursos humanos suficientes para evitar tiempos de espera prolongados (33).

Variable 1: Satisfacción de las madres

2.2.2.1 Definiciones conceptuales

Se entiende como la medida en las expectativas de las madres sobre una atención del cuerpo enfermero ideal coinciden con la percepción que tienen de la atención que realmente reciben (34). En numerosos centros de atención médica, la satisfacción del paciente se toma en consideración un indicador clave de la calidad del servicio, por esta razón, se utiliza habitualmente en la organización y supervisión de la atención médica. Además, esta percepción refleja lo que las personas esperan de la atención médica, tomando en cuenta factores como su condición física, la afección, el nivel de bienestar y otras necesidades específicas (35).

En la generalidad de los entornos de atención médica la satisfacción se ha convertido en un termómetro confiable para valorar la eficacia de los servicios médicos, debido a su uso como herramienta evaluativa justificada por su capacidad para ofrecer información valiosa sobre la percepción de los pacientes respecto del cuidado recibido, permitiendo a los especialistas en salud y a los directivos identificar áreas de mejora y optimización en el proceso de atención (36). Es importante destacar que la satisfacción no solo guarda relación con la eficiencia técnica de los cuidados de enfermería, sino que también está influenciada por diversos factores, como la empatía y el intercambio de información por parte del personal médico, el ambiente hospitalario, el vigor de los tratamientos, el grado de confort y la sensación de ser escuchado y cuidado de manera integral (37).

Además, se demuestra que la eficacia, el respeto, la paciencia y la cortesía

son algunos de los muchos factores que determinan la satisfacción final del usuario. Es decir, si hay excelente atención está garantizada si se cumplen estos estándares. Por lo tanto, es relevante que los individuos incluidos en la atención al paciente evalúen periódicamente la satisfacción del cliente: esto se puede medir mediante encuestas que se centran en aspectos importantes como los resultados clínicos, las condiciones de la atención y las relaciones con los profesionales sanitarios (25).

Del mismo modo, la satisfacción materna está estrechamente relacionada médico paciente o enfermera-paciente, porque ella radica un factor importante en la evaluación de los resultados de enfermería. Por lo que, los mismos cuidados se consideran un arte, dado que, históricamente desarrollados en el trabajo de enfermeras y médicos, constituyen un factor positivo y activo en la superación de enfermedades (38).

Por tanto, la satisfacción de la madre es la sensación de bienestar que tiene cuando sus perspectivas se alinean con los cuidados que un profesional de enfermería proporciona a su hijo o hijos (37).

2.2.2.3. Dimensiones

Constituye un parámetro crucial que brinda información sobre el grado en el que se efectúan las convicciones y deseos de un usuario, además refleja la honorabilidad de la atención médica, donde la voz del paciente es de máxima importancia (39).

a. Accesibilidad: Implica la cabida del profesional para garantizar que tanto el usuario como sus parientes puedan acceder de manera fácil y oportuna a

los recursos necesarios para su atención. Esto incluye brindar encuesta clara y comprensible, garantizar la disponibilidad del personal de salud, coordinar adecuadamente los cuidados, y facilitar el acceso a los recursos esenciales para una atención óptima y satisfactoria (40).

b. Explicación y facilitación: Este aspecto se enfoca en fomentar la colaboración de los usuarios y sus parientes en la elección de alternativas coherentes con su atención. Esto requiere una comunicación clara y efectiva por parte del enfermero, con el objetivo de promover una atención verdaderamente centrada en el paciente. Además, implica involucrar de forma participativa e inclusiva a los pacientes y a sus acompañantes durante todo el procedimiento de asistencia (41).

c. Confort: Hace referencia al compromiso del enfermero de garantizar que el paciente se sienta cómodo y estar a la mira durante su estancia hospitalaria o tratamiento (42). Esto incluye proporcionar cuidados adecuados, ofrecer apoyo emocional y motivación, y crear un ambiente positivo que favorezca el bienestar y la comodidad del paciente (43).

d. Construcción de confianza: Consiste en la habilidad del profesional sanitario para instituir un lazo de respeto y confianza mutua con el paciente y los miembros de su familia (44). Esta relación crea un entorno en el que el paciente se siente seguro, confía en la profesionalidad del personal de enfermería y percibe que está en un ambiente confiable y seguro para recibir su cuidado (45).

e. Monitoreo y seguimiento: Se enfoca en la capacidad del enfermero para supervisar de manera constante, modificando el plan de cuidados conforme a lo requerido (46). Esto incluye realizar evaluaciones periódicas, documentar de

manera precisa los avances del paciente, y mantener una comunicación abierta y efectiva tanto con el paciente como con su familia (47).

2.2.2.4. Teorías relacionadas de la calidad de atención y satisfacción

Modelo de Enfermería basado en 21 problemas de enfermería

Propuesta por Faye Glenn Abdellah, esta teoría subraya la importancia de atender al paciente de manera integral, abarcando no solo los semblantes físicos, sino también los apasionados y psicológicos (48).

De acuerdo con esta perspectiva, el cuidado se requiere que sea personalizado y personalizado desentendiendo las demandas del paciente, considerando factores y poniendo énfasis en la empatía. Este enfoque reconoce al paciente como un ser compasivo complejo, cuyo cuidado debe ser individualizado y ajustado a sus circunstancias únicas (49).

Teoría del Cuidado Humanizado

Propuesta por Jean Watson brinda una base fundamental para analizar y optimizar la calidad de la atención en contextos complejos; el investigador resalta la relevancia de una relación significativa entre el usuario el trabajador sanitario, proponiendo un enfoque que integra el conocimiento científico con un fuerte compromiso ético y humanístico (50).

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hai: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5

años en el servicio de inmunizaciones, Lima 2025

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en el servicio de inmunizaciones, Lima 2025.

2.3.2. Hipótesis específicas

HiE1: La dimensión técnico-científica de la variable calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años

HiE2: La dimensión humana interpersonal de la variable calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años.

HiE3: La dimensión entorno de la variable calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación:

El enfoque metodológico elegido fue el hipotético deductivo, el cual implicó un razonamiento lógico que va desde lo general hacia lo particular, lo que permitió recopilar y analizar tanto información teórica como empírica (51).

3.2. Enfoque de la investigación:

Será cuantitativa, caracterizado por un proceso estructurado orientado a verificar una hipótesis. Se basó en teorías para alcanzar el problema y en el análisis de datos numéricos para confirmar o descartar la hipótesis planteada. En consecuencia, el estudio se desarrolló como un trabajo cuantitativo, fundamentándose en un marco teórico sólido y en el uso de datos numéricos para validar sus resultados. (52)

3.3. Tipo de investigación

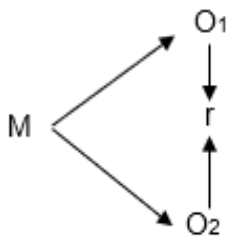
La presente investigación será aplicada, ya que su principal objetivo fue analizar y dar solución a un problema concreto a través del examen, la revisión teórica y el examen de datos numéricos. Siguiendo esta línea, el análisis se enfocó en reconocer teorías, buscando ofrecer un fundamento sólido para comprender y evaluar la situación analizada (53).

3.4. Diseño de la investigación:

Será no experimental, lo que significa que los fenómenos fueron observados tal como ocurrieron, sin ninguna intervención externa. Además, el nivel de análisis fue correlacional, con la intención de investigar el nexo entre los elementos de trabajo. Será transversal, ya que el recojo de fichas se efectuó en una sola etapa durante el año 2025

(54).

Por lo tanto, el enfoque no experimental garantizó la observación objetiva de los datos sin modificarlos, el enfoque correlacional permitió establecer relaciones y el diseño transversal proporcionará una instantánea de información en un espacio de tiempo particular.



Donde:

M = muestra

O1 = Calidad de atención

O2 = Satisfacción de las madres

r = relación

3.5. Población, muestra y muestreo:

3.5.1. Población

Hace referencia a las personas o elementos que cumplen con los criterios de inclusión establecidos para formar parte del estudio (53). Fue constituida por 61 madres con infantes menores de cinco años.

3.5.3. Muestreo

El muestreo empleado en esta tesis fue de tipo intencional no probabilístico, lo que significó que los compendios apartados se escogen aposta

por el investigador, basándose en su discernimiento y práctica, con el propósito de obtener un modelo que personifique ciertas tipologías (52). Esta estrategia de muestreo permitió obtener una porción representativa de la población que facilitará la recopilación de los registros fundamentales para la indagación.

3.5.4. Criterios de Inclusión:

- Madres que firmaron el consentimiento informado.
- Madres con edad igual o mayor de 18 años.
- Madres tuvieron interacción directa con los productos del servicio de inmunización.

3.5.5. Criterios de Exclusión:

- Madres que no quisieron participar
- Madres que no completaron las plantillas de registro.

3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V1: Calidad de atención	Habilidad para proporcionar atención médica integral, oportuna y eficiente, eficientes y efectivos, garantizando el bienestar de los pacientes y su entorno familiar (10).	Medida a través de tres dimensiones: técnico/científico, humana y entorno	Técnica/Científico	Efectividad Eficacia Seguridad	Ordinal	Alto 76-100 Regular 48-75 Bajo 20-47
			Humana	Comunicación Amabilidad Oportuna		
V2: Satisfacción de las madres	Proporción en la que se aseguran los principios y demandas del paciente, evidenciando la excelencia asistencial, donde la voz del paciente es de máxima importancia (39).	Evaluada en base a la accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, mantiene una relación de confianza y monitorea y hace seguimiento	Entorno	Privacidad Comodidad	Ordinal	Alto 170-230 Regular 108-169 Bajo 46-107
			Accesibilidad	Libre de riesgos Relación de apoyo Acercamiento al paciente Dedicación de tiempo		
			Explica y facilita	Información clara Información sin tecnicismo Cuidados		
			Confort	Motivación Ambiente favorables		
			Se anticipa	Evaluación de necesidades		

Mantiene relacion de confianza	una de	Prevencion de complicaciones Empatia Seguridad
Monitorea y hace seguimiento	hace	Conocimiento profesionales Planes de acciones

3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Dadas las características del estudio, se empleó la técnica de la encuesta, ya que permitió obtener datos cuantitativos de manera estructurada, facilitando el análisis estadístico de la información recopilada, como vislumbradas, preguntas o encuestas telefónicas. La encuesta es especialmente adecuada para recopilar información de grandes grupos de personas, lo que facilitó la obtención de información fundamental para el trabajo (55).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Se utilizó el examen como herramienta de análisis, ya que reside en una serie de interrogaciones diseñadas para recolectar información detallada sobre un tema específico (55). Para este propósito, se emplearon dos cuestionarios, uno enfocado en cada una de las variables. Estos cuestionarios fueron clave para obtener datos claros y organizados, los cuales permitirán analizar la relación entre ambas variables y proporcionar resultados significativos para la investigación.

Instrumento 1: La herramienta analizar la calidad de la atención se tomó de Rodríguez y Arévalo (10), y adaptado al contexto peruano en 2025. Puede aplicarse tanto de manera individual como grupal, con una duración de entre 10 y 20 minutos. El cuestionario consta de 20 ítems, organizados en tres dimensiones.

Tabla 1. Descripción del instrumento 1

Instrumento	Objetivo	Ítems	Escala valorativa
Calidad de atención	Recopilar información referente al grado de calidad de atención que perciben las madres sobre la atención recibida por los	20 ítems	Escala de Likert Del 1 al 5 Nunca Casi nunca A veces

profesionales de enfermería	Casi siempre Siempre
-----------------------------	-------------------------

Instrumento 2: El instrumento enfocado en evaluar la satisfacción fue adaptado al contexto peruano por Pisco, J. (56) en 2021. Este puede ser estudiado tanto de forma propia como colectiva, con una duración de entre 10 y 20 minutos. El cuestionario consta de 46 ítems organizados en seis dimensiones:

Tabla 2. Descripción del instrumento 2

Instrumento	Objetivo	Ítems	Escala valorativa
Satisfacción de las madres	Recopilar datos acerca la satisfacción de las madres	8 ítems	Escala de Likert Del 1 al 5 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

3.7.3. Validación

Instrumento 1: Fue validado por Rodríguez y Arévalo (10) a través de juicio de expertos, obteniendo un valor de $r:1.0$, manifestando un elevado nivel de credibilidad para su diligencia.

Instrumento 2: Para la "satisfacción del cuidado del enfermero", el instrumento fue verificado por Pisco (56) mediante un juicio de expertos, también con un valor de $r:1.0$, lo que indica que su aplicación es altamente confiable.

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1: Se empleó el Alfa de Cronbach. Para la "calidad de atención", se obtuvo una calificación de 0.835, indicando fiabilidad.

Instrumento 2: Para la "satisfacción de atención", la medida alcanzada fue de 0.800, lo que también refleja un nivel alto de confiabilidad, mostrando precisión y consistencia en los resultados.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

A las autoridades directivas del centro de salud, tras ello se notificó a las madres el tiempo requerido para aplicar las encuestas y se les explicarán sus derechos, así como la categoría de su ayuda para el estudio, posteriormente, se les proporcionó una demostración sobre cómo llenar los cuestionarios y se les dará el tiempo adecuado para completarlos. Después de esta etapa, los prontuarios fueron revisados para asegurarse de que estuvieran completos; en caso contrario, se descartaron y se comenzó creando una base de datos ordenada, agrupando las interrogaciones y dimensiones de forma clara, lo que facilitó el análisis de las variables de manera descriptiva utilizando Microsoft Excel. Luego, los datos fueron transferidos al programa estadístico SPSS en su versión 26, donde se realizó la prueba de Rho Spearman para explorar las relaciones entre las variables. Finalmente, se analizaron los resultados derivados y se redactó el informe final, en el que se presentaron las conclusiones de la investigación. Todo este proceso se realizó con mucho cuidado y respetando los principios éticos.

3.9 Aspectos éticos

A lo largo de esta exploración, se prestó especial cuidado a la observancia de los principios éticos, asegurando en todo momento el respeto por los derechos intelectuales. Esto implicó dar el crédito correspondiente a las ideas y trabajos de otros escritores a través de citas precisas, lo que garantiza la limpidez y el pudor en la presentación de los resultados, así como la creencia de las contribuciones previas de otros investigadores. Además, se consideró esencial respetar la independencia de los participantes, brindando

una intimidad digno e igualitario a todos ellos y a sus familias, sin diferencia alguna por motivaciones de raza, género, orientación sexual, religión u otros factores protegidos por la ética y la ley. El compromiso con estos principios éticos fue fundamental para encaminar esta investigación de manera rigurosa y sólida, ya que el respeto a la integridad correcta y la dignidad de los participantes son elementos clave para asegurar la validez.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

4.1.2. Análisis de confiabilidad

En la tabla 3 se puede observar que la confiabilidad obtenida referente al instrumento 1 calidad de atención, mismo que mostró un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.86 con un intervalo de confianza del 95%, (0.7, 0.9) sugiriendo que la herramienta exhibe una elevada credibilidad.

Tabla 3.

Confiabilidad de la variable calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de Elementos
0.86	20

En la tabla 4 se puede observar que la confiabilidad obtenida referente al instrumento 2 Satisfacción de las madres mismo que mostró un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.86 con un intervalo de confianza del 95% (0.9, 1).

Tabla 4.

Confiabilidad de la variable satisfacción de las madres

Alfa de Cronbach	N de Elementos
0.95	46

4.1.2. Interpretación de los aspectos sociodemográficos

Todas las participantes que recibieron atención en el servicio de inmunizaciones son mujeres, lo que representa el 100% de las encuestadas. En cuanto a su edad, la mayor parte está en el intervalo de 31 y los 40 años, con un 57.4%. Le siguen las mujeres de 18 a 30 años, que constituyen el 34.4%, y, en menor medida, las de 41 a 50 años, con un 8.2%. Por lo tanto, la mayoría de las participantes tienen entre

31 y 40 años. En relación con el estado civil, el 64.4% se encuentra casada, seguido el 55.7% se encuentra soltera y el 9.8% es conviviente, finalmente, entorno al grado de instrucción el 39.3% posee secundaria, el 26.2% tiene instrucción primaria, el 21.3% superior y el 13.1% no posee instrucción.

En la tabla 5 se evidencia el ensayo de Kolmogórov-Smirnov (KS) con el propósito de examinar la distribución de datos entre las variables en ambos casos, se observa una (Sig 0.005,) es decir, un (P 0.000). Por lo tanto, las variables no asumen una distribución normal, por lo que la toma decisión para demostrar los objetivos se realizara la correlación de Spearman y para para contrastar las hipótesis se utilizó el estadístico de Kruskal-Wallis.

Tabla 5.

Prueba de Kolmogórov – Smirnov para dos muestras independientes

		Calidad de atención	Satisfacción de las madres
N		61	61
Parámetros normales ^{ab}	Media	2,0820	3,8197
	Desv. Desviación	,61360	13,44682
Máximas diferencias Extremas	Absoluta	,306	,306
	Positivo	-,261	-,604
Sig. Asin. (bilateral) ^c		0.000	0.000
Sig. Monte Carlo (bilateral)	Sig.	0.000	0.000
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	0.000
		Límite superior	0.000

Matriz de correlaciones. En la tabla 6 y figura 1 se puede estimar que las variables calidad de atención y satisfacción de las madres presentaron ($Rho = 0.492$) y (Sig. ,000). Así mismo, la prueba de Kruskal - Wallis arrojó (Sig. 0.028 $P < 0.05$), lo que reveló que la calidad de atención tiene un impacto en la satisfacción de las madres.

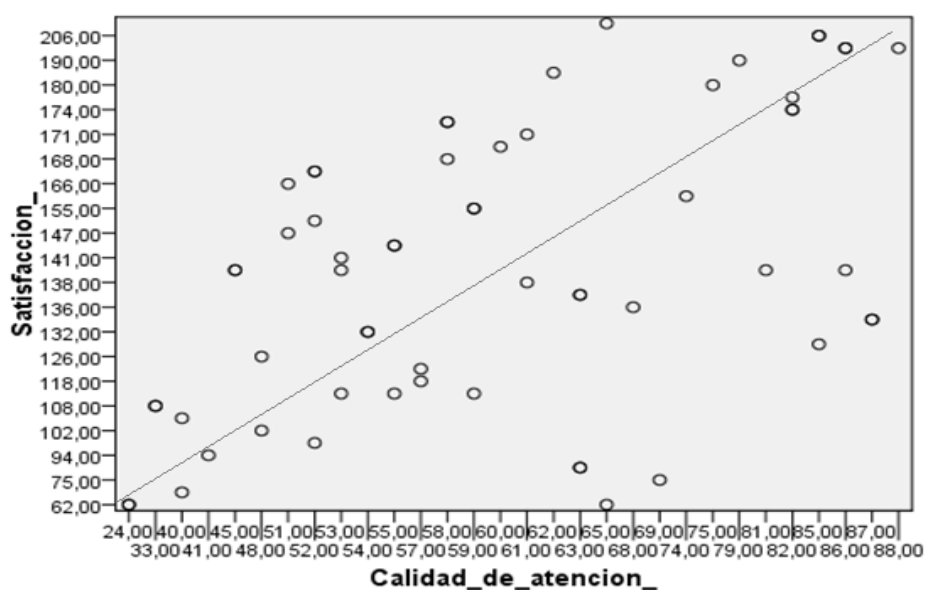
Tabla 6

Correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción

		Calidad de atención	Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,492**
		N	61
	Satisfacción madres	Coeficiente de correlación	,492**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	61

Figura 1.

Gráfico de dispersión entre las variables calidad de atención y satisfacción



En la tabla 7 y figura 2 observó que la dimensión técnico científico y la satisfacción de las madres presentaron ($Rho = 0.487$) y ($Sig. ,000$) en este sentido, mientras mejor sea la aptitud de atención en el personal en su dimensión técnico científico de salud durante el proceso de inmunización mayor será la satisfacción de las madres, la correlación fue positiva moderada. Así mismo, la prueba de Kruskal - Wallis arrojó ($Sig. 0.136 P > 0.05$), lo que señala que se descarta la hipótesis planteada por el investigador.

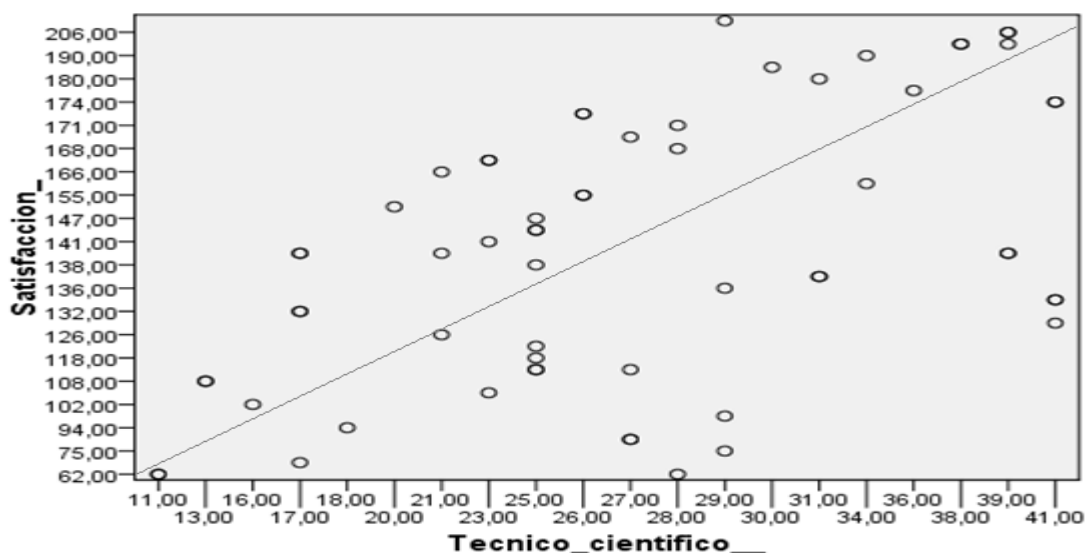
Tabla 7

Prueba de hipótesis específica 1: Técnico científico y la satisfacción

		Técnico científico	Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Técnico científico	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,487**
		N	61
	Satisfacción de las madres	Coefficiente de correlación	,487**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	61

Figura 2.

Gráfico de dispersión entre la dimensión técnico científico y la satisfacción



En la tabla 8 y figura 3 se evidenció que la relación entre las variables mostró un valor de $Rho = 0.430$ y $Sig. ,000$. Así mismo, la prueba de Kruskal - Wallis arrojó ($Sig. 0.007 P < 0.05$), que indica que las variables presentan variaciones notables.

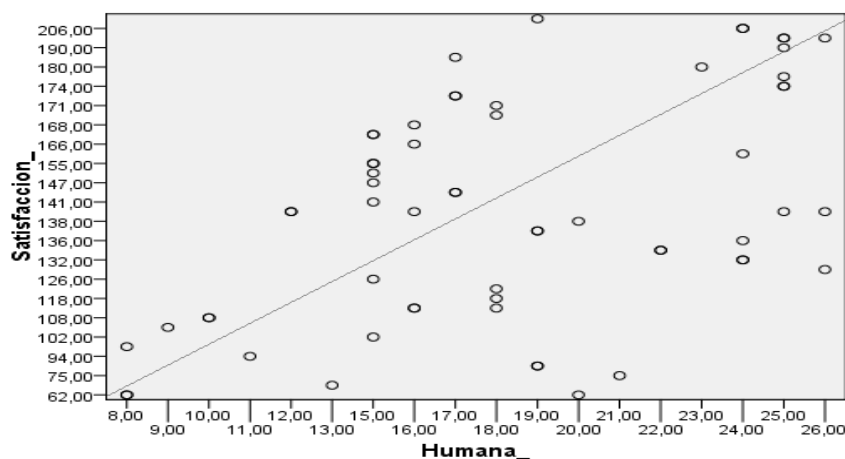
Tabla 8

Prueba de hipótesis específica 2: Humana y Satisfacción

		Humana	Satisfacción de las madres
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Humana	Sig. (bilateral)	,430**
		N	61
	Satisfacción de las madres	Coefficiente de correlación	,430**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	61

Figura 3.

Gráfico de dispersión entre la dimensión humana y la satisfacción



En la tabla 9 y figura 3 se evidenció que la dimensión entorno y el grado de la satisfacción presentaron ($Rho = 0.430$) y ($Sig. ,000$). Asimismo, la prueba de Kruskal - Wallis arrojó ($Sig. 0.062 P > 0.05$), que implica que las hipótesis planteadas por el investigador es descartada mientras que la suposición nula es validada.

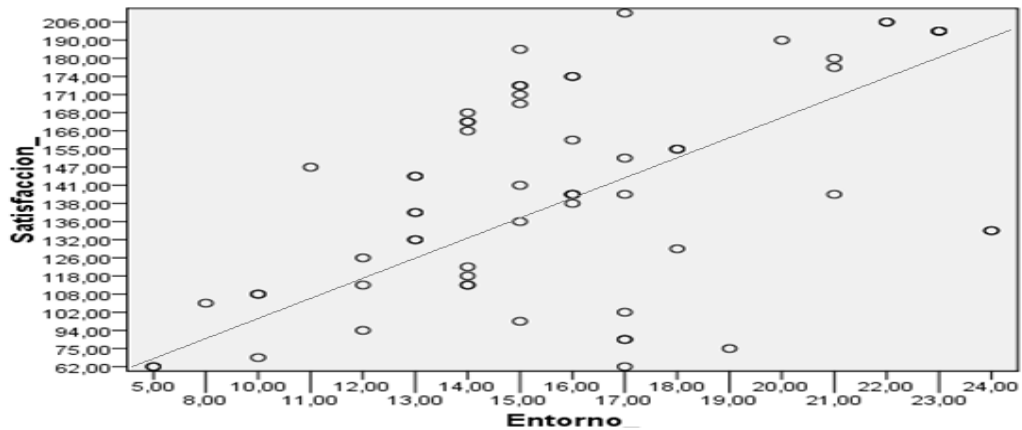
Tabla 9

Prueba de hipótesis específica 3: Entorno y Satisfacción

			Entorno	Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Entorno	Coefficiente de correlación	1,000	,466**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Satisfacción de las madres	Coefficiente de correlación	,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

Figura 4.

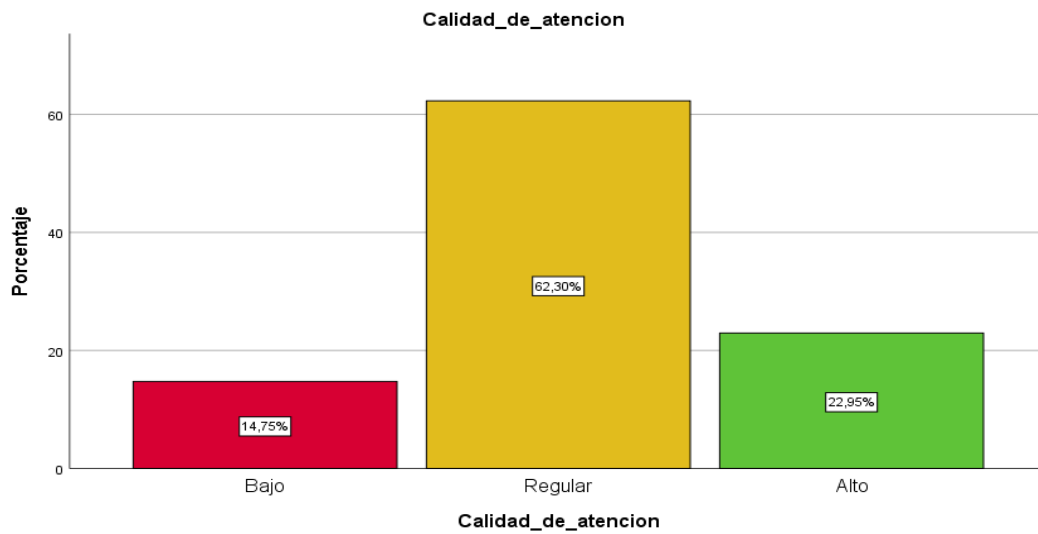
Gráfico de dispersión entre la dimensión entorno y la satisfacción



El análisis descriptivo respecto a la calidad de atención Figura 5 se observa que las entrevistadas consideran que esta presenta un nivel mayoritariamente regular (62.30%), seguido por un nivel alto (22.95) y bajo (14.75%).

Figura 5.

Gráfico de barras de la calidad de atención



El análisis descriptivo respecto a la satisfacción Figura 6, mostró que las entrevistadas consideran que esta se encuentra en un nivel regular (55.74%), seguida por un nivel alto (27.87%) y bajo (16.39%).

Figura 6.

Gráfico de barras de la satisfacción

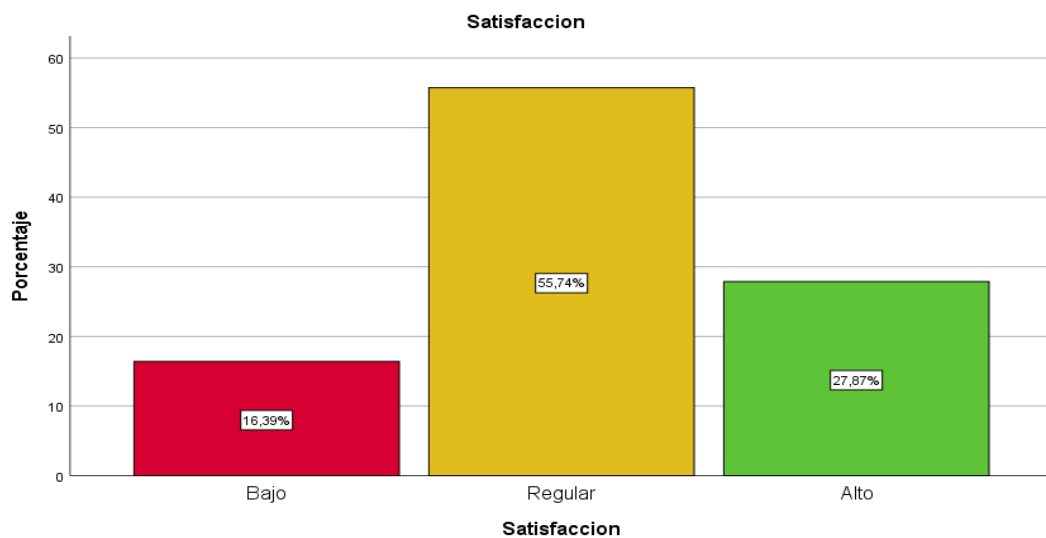


Tabla cruzada entre los aspectos sociodemográficos y variables de estudio Figura 7 se observa que las entrevistadas del género femenino (16.39%) presentaron

un nivel bajo respecto a la satisfacción, mientras que otro porcentaje de las madres (55.74%) reportaron un nivel regular y finalmente (27,87) reportaron un nivel de satisfacción alto.

Figura 7.

Gráfico de barras de genero (Agrupada)* satisfacción

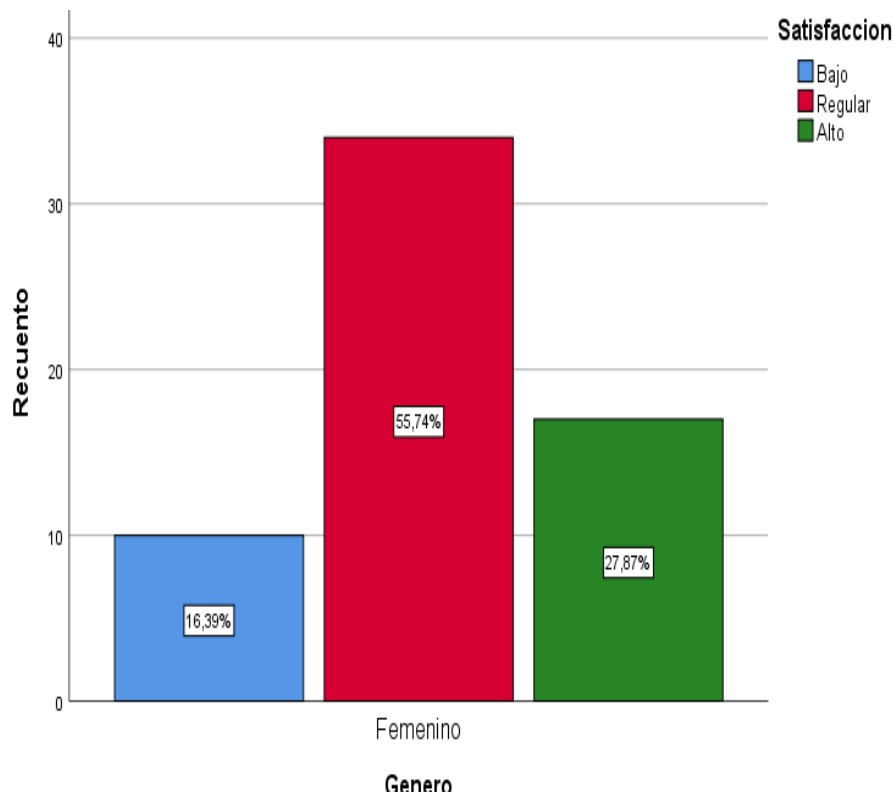
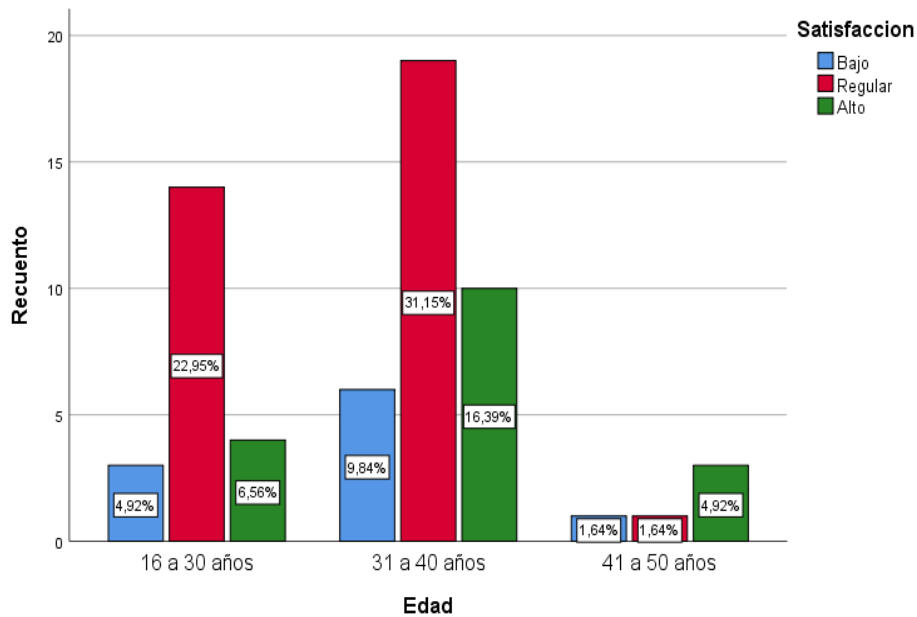


Tabla cruzada entre los aspectos sociodemográficos y variables de estudio

Figura 8 se observa que las entrevistadas entre 18 a 30 años (22,95%) presentaron un nivel regular respecto a la satisfacción, mientras que aquellas entre 31 a 40 años (31,15%) reportaron un nivel regular y finalmente aquellas con una edad de 41 a 50 años (4,92) reportaron un nivel de satisfacción alto.

Figura 8.

Gráfico de barras de edad (Agrupada)* satisfacción



4.2. Discusión de resultados

Se confrontan los hallazgos obtenidos con los de otras investigaciones previas.

En respuesta al objetivo general de determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en el servicio de inmunizaciones. Los hallazgos de esta investigación reportaron un vínculo positivo moderado entre las variables ($Rho=0.493$, $p<0.001$), lo que señala que una percepción elevada de la excelencia en la atención en el proceso de las tareas de vacunación está vinculada con un nivel alto de satisfacción materna, asimismo, la prueba de Kruskal-Wallis informó diferencias entre las variables con un valor de $p=0.028$, lo que implica que la valoración de la calidad del servicio difiere entre cada uno de los grupos y dicha diferencia tiene un impacto en la satisfacción de las madres.

En cuanto a similitudes, Krowka et al. (2021) encontraron un nexo importante entre la calidad de atención y la satisfacción de la progenitora ($p<0.001$), asimismo,

Otakwala et al. (2020) indicó un valor de correlación semejante ($Rho=0.583$, $p<0.001$), lo que revelaría que la eficiencia en el servicio es un elemento clave en el bienestar de las madres.

Por otra parte, Benites et al. (2023) identificó la existencia de una asociación relevante y moderada con un valor de $Rho=0.546$, poniendo de manifiesto la importancia del trato humano y empático. Mientras que Gutierrez y Sullcahuamán (2023) también confirmaron que la satisfacción de las madres está profundamente influenciada por la calidad de atención, aunque en su estudio en particular, la satisfacción fue valorada de una forma menos favorable, lo que podría estar vinculado con factores del contexto como la calidad de la atención personal, el entorno y aspectos logísticos, resaltando la necesidad de tener en consideración tanto la calidad técnica de atención como elementos humanos y de la entidad para fortalecer la conformidad de las madres. .

En respuesta al primer objetivo específico de identificar la relación entre las dimensiones técnico-científica de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años, se observó que existe una relación positiva de fuerza moderada entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción de la madre ($Rho=0.487$) y un valor de p de 0.000, lo que refiere que aspectos como la confianza, la calidez en la atención de enfermería, la seguridad en los cuidados y explicación clara acerca de los procedimientos guardó conexión con una elevada satisfacción en las madres, no obstante, la prueba de Krustal-Wallis provocó el rechazo de la hipótesis del investigador, comprobando que no hay variaciones significativas en la satisfacción materna entre la muestra analizada.

Entre las semejanzas, el estudio de Herrera (2021) halló que el 77% de las

madres tenían un elevado grado de satisfacción con la dimensión técnico científica, asimismo, Ermias et al. (2021) señalaron que a pesar de que el 76.7% de las encuestadas referían un nivel satisfactorio con la atención, un 77.2% consideró que el nivel de cuidado técnico fue moderado, lo que propone que, a pesar de que los servicios se ajustan a estándares razonables, todavía persisten oportunidades de mejora en la manera en que se proporcionan las atenciones.

Por otro lado, los resultados son distintos a los reportados por Krowka et al. (2021) en Polonia, donde el 90% de la muestra analizada expresó su descontento con la atención proporcionada, apuntando que la ausencia de explicaciones acerca de los procedimientos y la falta de comunicación de forma precisa provocaban desconfianza y una percepción desfavorable de la calidad del servicio, lo que propone que la provisión de información y la cordialidad en el trato son aspectos cruciales para asegurar una experiencia placentera en la atención.

En respuesta al segundo objetivo específico de identificar la relación entre la dimensión humana interpersonal de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años, se evidenció que hay una correlación entre la calidad de atención en la dimensión humana y la satisfacción de la madre, evidenciando que cuanto mejor es el cuidado ofrecido por el personal durante el proceso de vacunación mayor nivel alcanzara la satisfacción de las madres.

Guarda similitud con el trabajo de Benites (2023) que informó un nexo notable entre la calidad de servicio y el grado de conformidad, resaltando la urgencia de consolidar el trato comprensivo y humanizado en los servicios sanitarios, de forma similar, Herrera (2021) determinó en la dimensión humana que el 76% de progenitoras estaban conformes y que el grado de satisfacción tenía conexión de forma directa con

la calidad de atención, lo que enfatiza la relevancia de un trato amable y respetuoso.

Sin embargo, otros trabajos presentan discrepancias en la dimensión humana de calidad de atención. Krowka et al. (2021) señaló que el 90% de los entrevistados expresaron niveles de satisfacción reducidos con la atención brindada, destacando la poca comprensión, la falta de apoyo emocional y deficiencias en el trato amable y empático, de la misma manera, Ernias et al. (2021) hallaron que, a pesar de que las zonas de atención eran cómodas, el servicio brindado no se asemejaba a las expectativas de las madres, lo que señala la necesidad de implantar mejoras en la interacción y el dialogo del profesional enfermero.

En respuesta al tercer objetivo específico de identificar la relación entre la dimensión entorno de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años, se identificó la existencia de conexión positiva entre la dimensión entorno y el grado de satisfacción lo que sugiere que cuando el profesional sanitario expresa interés por la higiene, el confort y el cuidado propio del paciente, así como por la proporción de asesoramiento tanto a este como a su familia, la satisfacción de la madre se inclina a aumentar.

Dentro de las investigaciones que guardan similitud, Benites et al. (2023), encontraron una asociación significativa entre las condiciones de las instalaciones, el equipamiento y medios de comunicación con la calidad de atención ($p=0.000$). Huanca y Rojas, que analizaron la percepción de la atención, especialmente en la dimensión entorno y hallaron que en el 49% de las participantes, la evaluaron como parcialmente favorable, mientras que un 31% la valoró como desfavorable y solamente un 20% la consideraba positiva, lo que prueba que, a pesar de encontrarse aspectos favorables, aún existe oportunidad para mejorar en el modo en que el equipo sanitario incentiva la

higiene, la comodidad y la involucración de la familia para brindar cuidado al paciente.

Sin embargo, el trabajo de Herrera (2021) señaló un nivel elevado de satisfacción vinculado al componente entorno de la atención de calidad, con un 54.93% de satisfacción total, mientras que un 1.41% indicó insatisfacción, lo que podría sustentarse en las variaciones metodológicas, el entorno de estudio o las expectativas de los sujetos que fueron analizados.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera. Se determinó la existencia de una correlación positiva regular entre la calidad de atención y satisfacción de madres con niños menores de 5 años con un $Rho=0.0492$ y un valor de $p < 0.000$.

Segunda. Se identificó la existencia de relación entre la dimensión técnico-científica de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres con niños menores de 5 años con un grado de correlación positiva y regular ($Rho=0.487$).

Tercera. Se identificó la existencia de relación entre la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años con un grado de correlación positiva y regular ($Rho=0.430$).

Cuarta. Se identificó la existencia de relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años con un grado de correlación positiva y regular ($Rho=0.430$).

5.2.Recomendaciones

Promover en el equipo de trabajo la capacidad de empatizar, la reciprocidad y la consideración en las interacciones con las madres, dado que, puede crear un ambiente más acogedor y confortable, esto permitirá optimizar un nivel elevado de calidad de asistencia proporcionada por los especialistas y la conformidad de las madres de familia sea mejor.

Se recomienda o que personal directivo del centro de salud fortalecer las habilidades de comunicación, empatía y atención centrada en el paciente mediante un proceso de formación continua del personal, lo cual permitirá mejorar los aspectos técnico científico del personal y también puede contribuir a una experiencia positiva para las madres y sus hijos.

Fomentar al personal un enfoque cálido, comprensivo y empático por parte del personal de enfermería, lo cual implica brindar información de manera clara y amigable, atender las preocupaciones de las madres, y asegurarse de que se sientan respetadas y apoyadas durante su experiencia en el servicio de inmunizaciones, ello contribuirá a un trato más humano.

Crear un entorno físico cómodo y limpio en el servicio de inmunizaciones, además, se podría considerar la planificación de los ambientes y la regulación de los tiempos de atención para minimizar cualquier inconveniente para las madres y los niños, ello mejorará el entorno del eje de salud y la percepción de las madres, lo cual podría repercutir en su satisfacción.

5. REFERENCIAS

1. World Health Organization. Quality of care [Internet]. 2024 [citado 2025 ene 27]. Disponible en: <https://www.who.int/health-topics/quality-of-care>
2. Kwame A, Petrucka PM. A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. *BMC Nurs.* 2021;20:158.
3. Andersson I, Eklund AJ, Nilsson J, Bååth C. Prevalence, type, and reasons for missed nursing care in municipality health care in Sweden—A cross sectional study. *BMC Nurs.* 2022;21(1):95.
4. Nwagbara UI, Hlongwana KW, Chima SC. Mapping evidence on the factors contributing to long waiting times and interventions to reduce waiting times within primary health care facilities in South Africa: A scoping review. *PLoS One.* 2024;19(8):e0299253.
5. Jang S, Lee S, Sohn A. Assessing maternal satisfaction: patient-centered care, hospital environment, and information-seeking in Chanika Hospital in Tanzania. *J Pers Med.* 2024;14(5):455.
6. Ruano A, Rodríguez D, Rossi P, Maceira D. Understanding inequities in health and health systems in Latin America and the Caribbean: a thematic series. *Int J Equity Health.* 2021;20:94.
7. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [Internet]. 2020 [citado 2025 feb 5];5(14). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-60942020000200003
8. Lemus E, Hernández R, Izquierdo E, Espinosa A, Señán N. Parametrización de cuidados de enfermería para satisfacer necesidades humanas en personas con lesiones por quemaduras. *Rev Cubana Enferm* [Internet]. 2021 [citado 2025 feb 5];37(3). Disponible

en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192021000300014

9. Freire C, Fernández M. Rol de enfermería en la adherencia al esquema de vacunación en menores de edad indígenas. *Sapienza Int J Interdiscip Stud* [Internet]. 2022 [citado 2025 feb 5];3(3). Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/366057209>
10. Rodríguez R, Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Cienc Lat Rev Cient Multidiscip*. 2023;7(1):5045–59.
11. Ministerio de Salud del Perú. Minsa articula estrategias para enfrentar la inseguridad alimentaria y fortalecer la lucha contra la anemia materno infantil [Internet]. 2024 [citado 2025 feb 5]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/1043831>
12. Condori J, Uchazara M, Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investig Innov Rev Cient Enferm*. 2022;2(1):33–9.
13. Kruszecka A, Cepuch G, Gniadek A, Smoleń E, Piskorz K, Micek A. Selected predictors of parental satisfaction with child nursing care in paediatric wards in Poland: cross-sectional study. *PLoS One*. 2021;16(11):e0260504.
14. Otokwala OG, Peretomode E, Udo E. Mothers' satisfaction with nursing care received by pediatric patients in a tertiary hospital in South-South Nigeria. *Int J Nurs Health Sci* [Internet]. 2020 [citado 2025 feb 5];6. Disponible en: <https://www.internationaljournalsrsg.org/IJNHS/paper-details?Id=53>
15. Yusefi A, Sarvestani S, Kavosi Z, Bahmaei J, Mehrizi M, Mehralian G. Patients' perceptions of the quality of nursing services. *BMC Nurs*. 2022;21(1):131.
16. Debela A, Mekuria M, Kolola T, Bala E, Deriba BS. Maternal satisfaction and factors associated with institutional delivery care in Central Ethiopia: a mixed study. *Patient Prefer Adherence*. 2021;15:387–98.
17. Dana E, Asefa Y, Hirigo A, Yitbarek K. Satisfaction and its associated factors of infants'

vaccination service among infant-coupled mothers/caregivers at Hawassa city public health centers. *Hum Vaccin Immunother.* 2021;17(3):797–804.

18. Benites K. Satisfacción de madres de preescolares en la atención de enfermería en crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre 2022 [Internet]. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista; 2023 [citado 2025 feb 5]. Disponible en: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/4642>
19. Gutiérrez J, Sullcahuamán S. Calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del Policlínico ESSALUD Abancay - 2021 [Internet]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2022 [citado 2025 feb 5]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6597>
20. Nacimiento Ruiz N. Nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años que acuden a la estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones del Centro de Salud San Fernando - 2021 [Internet]. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali; 2022 [citado 2025 feb 5]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14621/5794>
21. Huanca M, Rojas L. Percepción de madres sobre la calidad de atención de enfermería del servicio de inmunización en un centro de salud, 2021 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 2025 feb 5]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91893>
22. Herrera A. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería, La Peca, Amazonas, 2020 [Internet]. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza; 2020 [citado 2025 feb 5]. Disponible en: <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2477/Herrera%20Sanchez%20Anjhely%20Mayvit.pdf>
23. World Health Organization. Fact sheet: Quality health services [Internet]. 2020 [citado 2025 feb 5]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
24. Pan American Health Organization, World Health Organization. Mejorar la calidad de la

atención en la prestación de servicios de salud - OPS/OMS [Internet]. 2021 [citado 2025 feb 5]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

25. Ticona I. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C. S. Pimentel. ResearchGate [Internet]. 2016 [citado 2025 feb 13]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/346435491_NIVEL_DE_SATISFACCION_DE_LAS_MADRES_DE_NINOSAS_MENORES_DE_5_SOBRE_LA_CALIDAD_DE_ATENCION_DEL_PROFESIONAL_DE_ENFERMERIA_EN_EL_PROGRAMA_DE_CRECIMIENTO_Y_DESARROLLO_DEL_C_S_PIMENTEL_2016
26. Zambrano K, Anaya Y, Camargo S, Correa L. Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo. Invest Enferm Imagen Desar. 2023;25. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/36530>
27. Guerra D. Calidad de atención en la estrategia sanitaria de crecimiento y desarrollo percibido por madres de niños menores de 3 años. Rev Cient Enferm (Lima, En Línea) [Internet]. 2022 [citado 2025 feb 13];11(2):93–105. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/8>
28. Condor Á, Enríquez M, Guambo F. Metodología Deming (PHVA) en el mejoramiento de procesos productivos en la empresa "Inoxidables Élite" de la ciudad de Riobamba. LATAM Rev Latinoam Cienc Soc Humanidades. 2023;4(3):943–53.
29. Díaz G, Salazar D. La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. PODIUM. 2021;(39):19–36.
30. Guáqueta S, Triana M, Henao Á. Validación de un instrumento para medir la dimensión científico-clínica del cuidado de enfermería en UCI. Av Enferm. 2022;40(1):101–12.
31. Zamanzadeh V, Babaei N, Valizadeh L, Avazeh M. Human dignity of patients in nursing: a concept analysis. IJME. 2023;8(2):108–15.

32. Jarrar M, Al-Bsheish M, Aldhmedi BK, Albaker W, Meri A, Dauwed M, et al. Effect of practice environment on nurse reported quality and patient safety: the mediation role of person-centeredness. *Healthcare*. 2021;9(11):1578.
33. Nyawira L, Tsofa B, Musiega A, Munywoki J, Njuguna R, Hanson K, et al. Management of human resources for health: implications for health systems efficiency in Kenya. *BMC Health Serv Res*. 2022;22(1):1046.
34. Skhvitaridze N, Lobjanidze T, Papidze A, Barjadze E, Landia N. Patient satisfaction with the quality of nursing care: a cross-sectional study. *Eur J Public Health*. 2020;30(Suppl 5):ckaa166.625.
35. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open*. 2019;6(2):535–45.
36. Tuanama IT. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C. S. Pimentel. *Rev Científica CURAE*. 2020;3(1):17–28.
37. Loureiro F, Charepe Z. Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi. *Enferm Global*. 2021;20(62):129–75.
38. Quiroz N, Galarza C, Cervantes G, Echevarría C, Fierro YEC, Huayllani GI. Satisfacción de madres neonatales frente a los cuidados de enfermería en hospital de los Andes peruanos. *Vive Rev Salud [Internet]*. 2024 abr [citado 2025 feb 13];7(19):164–73. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2664-32432024000100164
39. Alharbi H, Alzahrani N, Almarwani AM, Asiri S, Alhowaymel FM. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: a cross-section study. *Nurs Open*. 2023;10(5):3253–62.
40. Cueva T. Impacto de la accesibilidad universal en la calidad educativa: el caso de la

Universidad Estatal de Milagro. *Prohominum Rev Cienc Soc Humanas*. 2025 mar;7(1):182–214.

41. Esan D, Sokan A, Rasaan N. Assessment of satisfaction with delivery care among mothers in selected health care facilities in Ekiti state. *J Public Health Res*. 2022;11(4):22799036221127572.
42. Sehngelia L, Pavlova M, Groot W. Women's satisfaction with maternal care services in Georgia. *Health Policy Open*. 2021;2:100028.
43. Rojas J, Ticlla D, Gonzáles L, Arias C. Gestión del cuidado y empatía del profesional de enfermería en el contexto del COVID-19. *Rev Científica CURAE*. 2022;5(2):10–26.
44. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSalud UNEMI*. 2020;4(7):11–22.
45. Kanda K, Blythe S, Grace R, Kemp L. Parent satisfaction with sustained home visiting care for mothers and children: an integrative review. *BMC Health Serv Res*. 2022;22:295.
46. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT. 2020;(Extra 6-1):4–23.
47. Velarde P. Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano. *Rev Peruana Med Integrativa*. 2022;7(1):28–33.
48. Mehraeen P, Nazarpour P, Ghanbari A. Designing a nursing care plan based on Faye Glenn Abdellah model in patients with diabetes type 2: a case study. *Int J Caring Sci* [Internet]. 2020;13(3). Disponible en: https://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/78_nazarpur_original_13_3.pdf
49. Ekman I, Swedberg K. Person-centred care, theory, operationalisation and effects. In:

- Kriksciuniene D, Sakalauskas V, editors. *Intelligent Systems for Sustainable Person-Centered Healthcare* [Internet]. Cham: Springer International Publishing; 2022. p. 23–33 [citado 2025 feb 5]. Disponible en: https://doi.org/10.1007/978-3-030-79353-1_2
- 50.** Curcio F, Lommi M, Zambrano R, Esteban A, Pucciarelli G, Avilés C. Identifying and exploring Jean Watson’s theory of human caring in nursing approaches for patients with psychoactive substance dependence in medical and surgical acute wards. *Nurs Rep.* 2024;14(3):2179–91.
- 51.** Barbosa A, Mar A, Molar J. *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas.* México: Grupo Editorial Patria; 2020. 230 p.
- 52.** Pereyra L, editor. *Metodología de la investigación.* México: Klik; 2020. 145 p.
- 53.** Hernández R. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw-Hill Interamericana; 2018. 753 p.
- 54.** Rebollo P, Ábalos E. *Metodología de la investigación/Recopilación.* Buenos Aires: Editorial Autores de Argentina; 2022. 221 p.
- 55.** Reyes E. *Metodología de la investigación científica* [Internet]. Page Publishing Inc; 2022. 188 p. Disponible en: https://www.google.com.pe/books/edition/Metodologia_de_la_Investigacion_Cientifi/Sm dxEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- 56.** Pisco J. Percepción de la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería percibida por los familiares del paciente con insuficiencia respiratoria-aguda, en el servicio de emergencia del Hospital Nacional de Lima-Perú 2020-2021 [Internet]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021 [citado 2025 feb 5]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/540/SALAS%20PISCO%20C%20JESSICA-TRABAJO-%20T.%20ACADEMICO.pdf>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cómo es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en el servicio de inmunizaciones, Lima 2025?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico científica de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión humana interpersonal de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en el servicio de inmunizaciones, Lima 2025.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión técnico científica de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión humana interpersonal de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hai: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en el servicio de inmunizaciones, Lima 2025.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en el servicio de inmunizaciones, Lima 2025.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HiE1: La dimensión técnico científica de la variable calidad de</p>	<p>V1: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica/Científico -Humana - Entorno <p>V2: Satisfacción de las madres</p> <ul style="list-style-type: none"> -Accesibilidad -Explica y facilita -Confort -Se anticipa <p>-Mantiene una relacion de confianza</p> <p>-Monitorea y hace seguimiento</p>	<p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental, correlacional y corte transversal</p> <p>Población: 61 madres</p> <p>Muestra: 61 madres</p> <p>Muestreo: No probabilístico Por conveniencia</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionarios</p>

<p>con niños menores de 5 años? ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años?</p>	<p>con niños menores de 5 años. Identificar la relación entre la dimensión entorno de la variable calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años</p>	<p>atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años HiE2: La dimensión humana interpersonal de la variable calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años. HiE3: La dimensión entorno de la variable calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años.</p>		
---	---	--	--	--

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario para medir la calidad de atención

Buenos días, estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como propósito determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en el servicio de inmunizaciones, Lima 2025., por lo que le solicito responda a cada uno de los enunciados con completa sinceridad. La información que nos brindará será completamente anónima y únicamente será utilizada para los fines de esta investigación.

Datos sociodemográficos

Genero	
Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>
Rango de edades (en años)	
18 a 30 años	<input type="checkbox"/>
31 a 40 años	<input type="checkbox"/>
41 a 50 años	<input type="checkbox"/>
51 a más años	<input type="checkbox"/>
Estado civil del participante	
Soltero	<input type="checkbox"/>
Casado	<input type="checkbox"/>
Viudo	<input type="checkbox"/>
Divorciado	<input type="checkbox"/>
Conviviente	<input type="checkbox"/>
Grado de instrucción	
Sin instrucción	<input type="checkbox"/>
Primaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>
Superior	<input type="checkbox"/>

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

Escala de Medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
--------------------	-------	------------	---------	--------------	---------

Valoración	1	2	3	4	5					
Nº	Ítems					1	2	3	4	5
Dimensión 1: Técnico científico										
1.	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.									
2.	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio									
3.	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.									
4.	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo									
5.	Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera									
6.	La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar									
Dimensión 2: Humana										
7.	La enfermera le saluda y trata por su nombre.									
8.	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.									
9.	La enfermera le brinda un trato amable.									
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.									
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.									
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas.									
13	La enfermera Mantiene la privacidad del paciente									
Dimensión 3: Entorno										
14	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.									
15	Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.									
16	La enfermera le hace participar en su autocuidado.									
17	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.									
18	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n									
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa									
20	La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar su medicamento en casa.									

Cuestionario para medir la satisfacción

Buenos días, estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como propósito determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en el servicio de inmunizaciones, Lima 2025., por lo que le solicito responda a cada uno de los enunciados con completa sinceridad. La información que nos brindará será completamente anónima y únicamente será utilizada para los fines de esta investigación.

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

Escala de Medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Accesibilidad						
1.	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos a su familiar					
2.	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo a su familiar					
3.	La enfermera visita con frecuencia para verificar el estado de salud de su familiar					
4.	La enfermera responde rápidamente a su llamado					
5.	La enfermera le pide que la llame si su familiar siente mal					
Dimensión 2: Explica y facilita						
6.	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de la enfermedad de su familiar					
7.	La enfermera le da información clara y precisa sobre la situación actual de su familiar					
8.	La enfermera le enseña cómo cuidar a su familiar					
9.	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle al doctor de su familiar cuando lo necesite					
10.	La enfermera es honesta con usted en cuanto a la condición médica de su familiar					
Dimensión 3: Confort						
11.	La enfermera se esfuerza para que su familiar pueda descansar cómodamente.					
12.	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos del tratamiento de su familiar					

13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles					
14	La enfermera es alegre					
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación					
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo					
17	La enfermera lo escucha con atención					
18	La enfermera habla con usted amablemente					
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado					
Dimensión 4: Se anticipa						
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.					
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud					
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.					
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.					
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.					
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica					
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.					
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud					
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención					
Dimensión 5: Mantiene una relación de confianza						
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado					
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud					
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.					
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.					
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					

Dimensión 6: Monitorea y hace seguimiento					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico				

Anexo 3: Formato de consentimiento informado



Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Quineche Palomino, Steffanie

Propósito del estudio: Lo invito a participar en un estudio titulado: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES”

Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener. El objetivo de este estudio es Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en el servicio de inmunizaciones, Lima 2025.

Procedimiento:

Si decide participar en el presente estudio:

- Se orientará para el correcto marcado del cuestionario.
- Se le brindará 2 encuestas.

Los resultados se almacenarán en el anonimato por ello no se solicitarán sus datos.

Riesgos:

Su participación en la investigación no presenta riesgos debido a que no se alteraran los datos, ni violentaran derechos o normas. Además, todos los datos registrados serán anónimos.

Beneficio:

Su participación permitirá a brindar recomendaciones de mejora al establecimiento de salud.

Derechos del paciente:

Para cualquier consulta, queja o aporte, no dude en preguntar al personal del estudio, puede comunicarse con la investigadora al 989865492.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, he sido informado (a) del objetivo del estudio, he conocido riesgos, beneficios y la confidencialidad de la información obtenida.

Firma
Dni:



PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en SaludDirección de Redes
Integradas de Salud
Lima Norte

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

CONSTANCIA DE PERMISO DE EJECUCIÓN DE TESIS

El Médico jefe del Centro de Salud Ermitaño Bajo hace constar lo siguiente.

Que la bachiller Steffanie Quineche Palomino identificada con DNI: 70464623 realizó su ejecución de encuesta en el Centro de Salud Ermitaño Bajo- Independencia en el servicio de inmunizaciones el mes de agosto del 2023, para la tesis titulada "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en el servicio de inmunizaciones".

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines que viera por conveniente. No teniendo valor para actuar en contra del estado.

Independencia, 31 de enero 2025.

Atentamente.


 MINISTERIO DE SALUD
 DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
 REINTEGRADA DE SERVIDOR INDEPENDENCIA
 M.C. RICARDO SALAZAR YACOLCA
 D.M. 27740
 MÉDICO JEFE DEL C.S. ERMITAÑO BAJO

<http://www.minsarsta.gob.pe>

Av. Los Pinos tra. Cdra. S/N.
 INDEPENDENCIA
 TELF. 7104094



Siempre
 con el pueblo



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD
CIENTÍFICA

INFORME 040-10-016/25 CIEIC

A: QUINECHE PALOMINO, STEFFANIE
Investigador(a)/Tesisista
Exp. N°: 0337-2025

DE: Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC)

ASUNTO: **Evaluación del Trabajo Final de Investigación**

FECHA: Lima, 25 de Febrero de 2025

De mi consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a usted para expresarle un cordial saludo y, a su vez, informarle sobre el resultado del proceso de evaluación del trabajo final de investigación que usted presentó al Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW).

Cabe resaltar que, si bien no se cumplió oportunamente con el procedimiento regular de envío del proyecto de investigación para su evaluación previa a la ejecución, el Comité decidió aceptar excepcionalmente su solicitud de evaluación del trabajo final.

En este sentido, se procedió a revisar y **aprobar** el siguiente documento:

Protocolo titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES." (Versión 01 con fecha 21/02/2025).

Investigador(es): QUINECHE PALOMINO, STEFFANIE

La **aprobación** otorgada certifica que el trabajo final cumple con las normativas éticas exigidas, incluyendo:

- Adopción de buenas prácticas éticas.
- Evaluación del balance riesgo/beneficio.
- Calificación del equipo de investigación.
- Salvaguarda de la confidencialidad de los datos.

Para la evaluación respectiva, el Comité revisó y verificó los siguientes documentos proporcionados:

1. Solicitud de Evaluación del Trabajo Final de Investigación.
2. Declaración de Autenticidad y Responsabilidad.
3. Carta de Conformidad de Aprobación del Asesor.
4. Reporte de Similitud (Turnitin).
5. Consentimiento Informado.

Es cuanto tengo a bien informar para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente



Av. Arequipa 440 – Santa Beatriz
Universidad Privada Norbert Wiener
Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. 981-000-698
Correo: comite.etica@uwieneredu.pe

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW

● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	repositorio.utea.edu.pe Internet	3%
3	uwiener on 2024-07-05 Submitted works	<1%
4	uwiener on 2023-05-18 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2024-03-12 Submitted works	<1%
6	Submitted on 1687443489353 Submitted works	<1%
7	hdl.handle.net Internet	<1%
8	uwiener on 2025-08-12 Submitted works	<1%