Universidad Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Tesis

Calidad de atención y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones P.S. VIÑEDOS, 2026

Para optar el Título Profesional de

Licenciado en Enfermería

Presentado por:

Autor: Huaman Cruz, Angel Andres Alejandro

Código ORCID: https://orcid.org/0009-0002-5158-7756

Asesor: Dr. Alzamora de los Godos Urcia, Luis Alex

Código ORCID: https://orcid.org/0000-0003-1315-102X

Lima – Perú

2026

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, Huaman Cruz Angel Andres Alejandro egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación
"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE NUEVE AÑOS QUE ACUDEN AL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES P.S. VIÑEDOS, 2026" Asesorado por el docente: Dr. Luis Alex Alzamora de los Godos Urcia DNI 18133490 ORCID https://orcid.org/0000-0003-1315-102X tiene un índice de similitud de **19 (diecinueve) %** con código OID: trn:oid:::14912:628145421 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

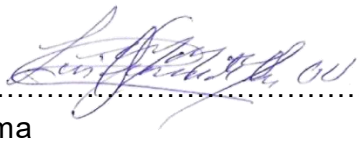
Así mismo:

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
Huaman Cruz, Angel Andres Alejandro
DNI: 75434215



……

Firma
Dr. Luis Alex Alzamora de los Godos Urcia
DNI: 18133490

Lima, 22 de septiembre de 2026

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente jutificado en el siguiente recuadro.

Justifico que el excedente del 5 % en fuentes primarias, que actualmente alcanza un 10 % frente al máximo permitido de 4 %, se debe a que los términos coincidentes corresponden al marco metodológico propio de una investigación. En ese sentido, se confirma la originalidad de la investigación, sustentando que la fuente identificada (10%) proviene del repositorio uwiener.edu.pe, en el cual los títulos, subtítulos y términos detectados forman parte de la estructura metodológica establecida por la universidad. Asimismo, los demás términos coincidentes corresponden a expresiones de uso común en la redacción de investigaciones académicas.

Dedicatoria

A Dios que siempre me acompaña y bendice.

A mi familia que me apoya en todo y espero con paciencia este logro.

Agradecimiento

A mi asesor que me apoyo en el proceso.

A la universidad que me brinda la oportunidad de titularme como enfermero.

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstrac

1. CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema1

1.2.Formulación del problema

1.2.1. Problema general5

1.2.2. Problemas específicos5

1.3. Objetivos de la investigacion

1.3.1. Objetivo general6

1.3.2. Objetivos específicos6

1.4. Justificacion de la investigacion

1.4.1. Teórico 7

1.4.2. Practica 7

1.4.3. Metodológica 7

1.5. Delimitaciones de la investigacion

1.5.1. Temporal 8

1.5.2. Espacial 8

1.5.3. Recursos 8

2. CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecdentes

2.1.1. Antecedentes internacionales 9

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención en salud

2.2.1.1. Calidad de servicio versus satisfacción 17

2.2.1.2. Concepto de calidad de atencion en salud 17

2.2.1.3. Inmunización 17

2.2.1.4.Dimensiones de calidad de atencion 18

2.2.2. Satisfacción del usuario

2.2.2.1. Dimensiones de la satisfacción 18
2.3. Formulacion de la hipotesis
2.3.1. Hipotesis general 19
2.3.2. Hipotesis especifícas 19

3. CAPITULO III: METODOLOGIA
3.1. Método de la investigación 21
3.2. Enfoque de la investigación 21
3.3. Tipo de investigación 21
3.4. Diseño de investigación 21
3.5. Población, muestra y muestreo 21
3.6. Variables y operacionalización 25
3.7. Técnica e instrumentos de recoleccion de datos 38
3.7.1. Técnica 38
3.7.2. Descripción 38
3.7.3. Validación 38
3.7.4. Confiabilidad 40
3.8. Procesamiento y analisis de datos 41
3.9. Aspectos éticos 42

4. CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS
4.1. Resultados 44
4.2. Discusión 58
5. CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
5.1. Conclusiones 73
5.2. Recomendaciones 74

Indice de tablas

Tabla 1. Dimensión Fiabilidad y satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (n=102) 44

Tabla 2. Dimensión Capacidad de Respuesta y satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (n=102) 46

Tabla 3. Dimensión Seguridad y satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (n=102) 48

Tabla 4. Dimensión Empatía y satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (n=102) 50

Tabla 5. Dimensión Aspectos Tangibles y satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (n=102) 52

Tabla 6. Resumen de significancia por dimensiones de Calidad de Atención 54

Tabla 7. Calidad de Atención y satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (n=102) 55

ANEXOS

Anexo 1: matriz de consistencia 77
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos 86
Anexo 3: validez del instrumento 90
Anexo 4: confiabilidad de los intrumentos 91
Anexo 5: juicio de expertos 92
Anexo 6: aprobación del comité de ética 108
Anexo 7: formato del consentimiento informado para participar 109
Anexo 8: carta de aprobación de la institución 111
Anexo 9: informe de turnitin 113

RESUMEN

Objetivo: La investigación presentada determinó la relación entre calidad de atención y satisfacción de los padres de niños menores de nueve años que acudieron al Programa de Inmunizaciones del Puesto de Salud Viñedos, Surco-2026.

Metodología: Se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, explicativa, retrospectiva, longitudinal, comparativa y prolectiva, se utilizó el método hipotético-deductivo y de diseño cohorte retrospectiva. La población fue 102 padres de niños menores de nueve años que acudieron al programa de inmunizaciones. Se emplearon dos cuestionarios estructurados basados en el modelo SERVQUAL. Los datos se procesaron por el programa SPSS versión 27, aplicándose las pruebas de Chi cuadrado de Pearson con una significancia 5%.

Resultados: El 72,5% de los participantes calificó la calidad de atención como buena; 24,5% regular y el 2,9% como mala. Respecto a la satisfacción, el 94,1% de los padres se encontró satisfecho y el 5,9% insatisfecho. La prueba de Chi-cuadrado de Pearson determinó la relación entre calidad de atención y la satisfacción de los padres (χ^2=54,315; gl=2; p<0,001). Asimismo, las cinco dimensiones mostraron asociaciones estadísticamente significativas con la satisfacción de los padres.

Conclusiones: Se concluyó con la existencia de una relación entre calidad de atención y satisfacción de los padres de niños menores de nueve años atendidos en el programa de inmunizaciones. Una mejor percepción de la calidad del servicio se asocia a mayor nivel de satisfacción.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del usuario, inmunización, enfermería, padres, SERVQUAL

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of parents of children under nine years of age who attended the Immunization Program at the Viñedos Health Post, Surco, in 2026.

Methodology: The study had a quantitative approach and was applied, explanatory, retrospective, longitudinal, comparative, and prospective in nature. The hypothetical-deductive method and a retrospective cohort design were used. The population consisted of 102 parents of children under nine years of age who attended the immunization program. Two structured questionnaires based on the SERVQUAL model were used. Data were processed using SPSS version 27, and Pearson's Chi-square test was applied with a significance level of 5%.

Results: Of the participants, 72.5% rated the quality of care as good, 24.5% as fair, and 2.9% as poor. Regarding satisfaction, 94.1% of the parents were satisfied, while 5.9% were dissatisfied. Pearson's Chi-square test determined a relationship between the quality of care and parental satisfaction ($\chi^2 = 54.315$; df = 2; $p < 0.001$). Likewise, the five dimensions showed statistically significant associations with parental satisfaction.

Conclusions: It was concluded that there is a relationship between the quality of care and the satisfaction of parents of children under nine years of age attending the immunization program. A better perception of service quality is associated with a higher level of satisfaction.

Keywords: quality of care, user satisfaction, immunization, nursing, parents, SERVQUAL.

INTRODUCCION

Calidad de atención constituye un aspecto importante en salud, debido a que la forma en que se brinda la atención puede influir en la percepción de los usuarios. En el caso del programa de inmunizaciones, la atención no solo comprende la aplicación de las vacunas, sino también aspectos relacionados con las cinco dimensiones. La percepción de los padres que acuden con sus hijos a recibir atención permite conocer cómo valoran el servicio recibido y si sus expectativas y necesidades son atendidas de manera adecuada. Estos aspectos corresponden a las variables y dimensiones desarrolladas en el presente estudio.

En la presente investigación se desarrolla en cinco capítulos: Donde se encuentran el planteamiento del problema, así como los objetivos. Los antecedentes y las bases teóricas que sustentan las variables estudiadas.

Se describe el proceso seguido para desarrollar el estudio y se analizan los resultados.

Por último, se realizan las conclusiones y recomendaciones de acuerdo con los resultados alcanzados en el estudio.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel global, para lograr una buena atención de salud tienen que mejorar en el déficit de estructuras esenciales; como por ejemplo 1 de cada 6 instituciones no cuenta con lavaderos para realizar el lavado de manos, 1 de 8 tiene abastecimiento de agua potable y 1 de 5 no cuenta con servicio de saneamiento en la institución.

En los países de ingresos medianos y bajos debido a una calidad de atención deficiente mueren por infecciones acerca del 60% de las personas y las demás por la no utilización del sistema de salud. Mientras que en los países con altos ingresos 1 de 10 personas sufre daños al recibir la atención de salud y contraen enfermedades acerca de 7 de 100 pacientes dentro de las instituciones de salud (1).

Se planteó nuevas estrategias para afrontar las problemáticas de salud usando tecnologías de información y la actualización del conocimiento. La utilización de la tecnología asegura brindar servicios en salud con vigilancia, documentación necesaria y las materias de investigación en salud para tener toda la información para el cuidado óptimo de un paciente, donde la historia clínica mediante la tecnología nos permitirá obtenerla en la palma de la mano con cualquier aplicación innovadora (2).

Para los gobiernos es de total importancia la inversión en el sector salud, ya que permitirá la implementación de recursos tecnológicos, humanos, materiales y formar un sistema de gestión en salud donde se formulen leyes, normas y procedimientos para incrementar la calidad. Atendiendo en respuesta por alta

demanda de pacientes; ya que más de 8 millones en latino américa y el caribe fallecen por infecciones y enfermedades que han podido ser tratadas en la primera instancia de salud (3).

Según la organización de la salud es un conjunto de acciones que permiten alcanzar diagnósticos precisos y se llevan a cabo mediante terapias para conseguir una atención sanitaria óptima con un mínimo riesgo y una satisfacción máxima, teniendo en cuenta los factores y conocimiento del paciente.

La satisfacción del paciente ha tomado responsablemente una herramienta para medir y obtener una información detallada de la percepción del paciente; haciendo una inspección en el mejoramiento de estructura, equipamiento e insumos (4).

En las últimas décadas mundialmente se ha comenzado a evidenciar una transformación en la relación personal de salud- paciente y enfatizando la perspectiva del paciente dando una característica resaltante para lograr una adecuada satisfacción al final cada atención brindada.

Por ello tenemos ejemplos como en sierra leona y Nigeria donde la satisfacción de los pacientes atendidos es medio con 36% y bajo con un 41%, ya que la acción para mejorar la relación profesional- paciente es casi inexistente y el involucrarse en las diferentes dimensiones de la persona es nula; Diferenciándose en Suecia con 78% y Mónaco con un 83% en satisfacción (5).

La calidad en la atención es un lineamiento hacia el profesional al momento de atender dentro un centro de salud de cualquier nivel, implementado desde el ministerio con el modelo de atención integral. Atender con calidad es la

implementación de principios bioéticos, así como la preparación profesional y los recursos necesarios.

Actualmente las instituciones de salud en el sector público han incorporado en cierta manera las mejoras en el proceso de atención, siendo insuficiente ante la perspectiva del paciente, porque a pesar de las implementaciones qué se han realizado; más del 30% de personas no pueden acceder a los cuidados ni tratamientos preventivos (6).

Es considerado que la satisfacción es el resultado de la perspectiva y la expectativa del paciente ante los servicios que se les brinda. Para evaluar la calidad en la atención brindada lo fundamental es la satisfacción del paciente frente al servicio en salud. (7)

En el Perú la percepción del usuario en el tiempo de espera es definido como los minutos desde que se llega al establecimiento hasta que ingresa a la consulta programada. La satisfacción a nivel nacional fue de 70.1% en el 2014; 73.7% en el 2015 y 73.9% en el 2016. El problema identificado más frecuente es el tiempo de espera que dura entre 60 minutos y 75 minutos.

Los pacientes del SIS presentaron menor satisfacción en 2014 y 2016 con un 67.7% y 67.6% respectivamente; los de ESSALUD en el año 2015 con un 67.2% (8).

A nivel nacional, la satisfacción del paciente por la atención que recibieron fue 74.3% entre bueno y muy bueno, mientras que el tener una lengua materna nativa se asoció a una satisfacción menor con la atención, por lo mismo que el profesional en salud en nuestro país ha mostrado niveles menores respecto a la multiculturalidad, respetando y tratando con equidad. El poder, aunque sea hablar

una lengua nativa para mantener la comunicación logrando una atención efectiva o el vivir en zonas donde las poblaciones son mayores a 2000 personas por el poco personal para la alta demanda de usuarios en todas las regiones del Perú (9).

Desde la expectativa y perspectiva del paciente se tiene en cuenta consideraciones como el estado físico de la estructura, los materiales debidamente esterilizados, la confianza en los conocimientos y las habilidades del personal de salud, de igual forma, el trato, la amabilidad, cortesía y equidad. El análisis de percepciones y expectativas nos permiten evaluar la calidad en la atención brindada y observar la realidad de la sociedad, donde muchas veces se ve afectada por las parcialidades en las contrataciones de personal de salud que muchas veces no tiene las competencias a fines de los cargos, desencadenado una atención deficiente que muchas veces lleva a la muerte de usuarios y a una evidente insatisfacción (10).

Las vacunas ayudan a nuestro cuerpo a crear sus propias defensas naturales, actualmente existen vacunas que nos ayudan con más de 30 enfermedades prevenibles; Según la OMS la vacunación ha evitado 3.5 y 5 millones de muertes anuales por difteria, tétanos, sarampión, gripe y tos ferina (11).

Alrededor del mundo los padres por falta de conocimiento o preocupación sobre los efectos de la vacuna es que aplazan y llegan a no colocarle las vacunas a sus hijos, siendo esta acción una de las principales amenazas para la salud mundial en 2019.

En los países de Dinamarca e irlanda la vacunación contra el VPH redujo un 40 % debido a la información errónea difundida por los medios en el año 2015-2016, en este contexto nos permite identificar la necesidad de evaluar la calidad y la satisfacción en la atención primaria como la P.S viñedos de surco (12).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en salud y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación hay entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026?

- ¿Qué relación hay entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026?

- ¿Qué relación hay entre la dimensión empatía y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026?

- ¿Qué relación hay entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar qué relación existe entre la calidad de atención en salud y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar si existe relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.

- Determinar si hay relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.

- Determinar si existe relación entre la dimensión seguridad y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.

- Determinar si hay relación entre la dimensión empatía y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.

- Determinar si existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Teórica

En Perú no hay mucho interés en la salud, la insatisfacción del usuario tras recibir una asistencia sanitaria insuficiente, refiriéndose especialmente a las instituciones públicas. Como el tiempo de espera desde su llegada a la institución pública de salud hasta su entrada al servicio, la atención y la información brindada.

Por eso este estudio pretende informar sobre la satisfacción que tiene el padre de familia que lleva a su hijo menor de 9 años a vacunarse y la calidad en la atención dada por los enfermeros, para así contribuir al mejoramiento del servicio de inmunizaciones con una actitud empática hacia los padres de familia.

1.4.2. Práctica

El estudio de las variables presentadas en cuanto la calidad y satisfacción del padre de niños menores de 9 años del programa de inmunizaciones; el personal sanitario se verá beneficiado, ya que los resultados obtenidos serán utilizados para mejorar las deficiencias que se encuentren con este estudio e implementarlas para la mejora del servicio de inmunización.

1.4.3. Metodológica

Como un estudio analítico se determinará la relación que existe entre las variables, con la información obtenida. Se empleará un instrumento para evaluar las variables presentadas.

1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Temporal

El periodo para la recolección de datos será dentro del periodo del año 2026.

1.5.2. Espacial

La investigación se realizará en el programa de inmunizaciones del puesto de salud viñedos ubicado en el distrito de surco.

1.5.3. Recursos

Para la realización del estudio: artículos de investigación, transporte, etc.

- Recursos materiales: transporte.

-Recursos económicos serán financiados por el propio investigador.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Según fikadu, Gebru, Abebe, Tesfaye, Zeleke (13), esta investigación *determino la evaluación de la satisfacción de las madres con el servicio de vacunación infantil en la zona sur de Omo, región del sur de etiopia: una encuesta sobre la perspectiva de los clientes*, un estudio transversal con una muestra de 1221 madres seleccionadas aleatoriamente, donde un 69,53% están satisfechos con la atención de vacunación, 74,11% viajaron 30 min o menos al centro de vacunación; 64,45% fueron informados sobre los eventos adversos después de la inmunización y el 59,54% recibieron información sobre la importancia de la vacunación.

Lewycka, Dasgupta, Plum, Clark, Hedges, Pacheco (14), *determinantes de las diferencias étnicas en la utilización de los servicios de atención sanitaria infantil en nueva Zelanda: un análisis de descomposición*, se investigó que el 81% de madres tiene la intención de vacunar a sus hijos, mientras el 71% recibió todas sus vacunas hasta el año, con los niños maoríes y del pacifico teniendo porcentajes bajos y los niños asiáticos con un porcentaje más alto que los niños europeos de nueva Zelanda, a los 2 años la brecha de vacunación fue menor ya que los niños asiático y del pacifico fueron completamente inmunizados y a los 4 años la tasa de inmunización fue del 86%.

Quian, Yang, Ding, Xu, Yue. Et al (15), investiga la *satisfacción de los padres/ tutores con el servicio de vacunación y sus factores asociados: un estudio transversal en el este de china*; Con una muestra de 1083 padres/ tutores, donde

el 42,9% sus hijos eran menores de un año, el 35,5% trabaja en empresas privadas, 33,7% eran autónomos, 14,1% son agricultores o desempleados y 7,6% en entidades públicas; Y la satisfacción con el servicio de vacunación por el entorno, la comodidad, la preparación previa de la vacuna y la actitud fue del 92,9%.

Martin, Gómez, Sánchez, ros et al (16), *Inmunización frente al virus respiratorio sincitial con niservimab: evaluación de la aceptación satisfacción en lactantes y grupos de riesgo en la región de Murcia (España)*, Al evaluar el nivel de aceptación y satisfacción de los padres respecto a la vacunación contra el Virus Respiratorio Sincitial, el 90,2% de los padres eligió vacunar a sus hijos para protegerlos en la edad en la que eran más susceptibles, mientras que el 15,2% eligió la vacunación porque la consideraban efectiva y segura; el 70,1% de los padres de bebés vacunados afirmaron sentirse bien informados, en comparación con el 59,8% de los padres de bebés no vacunados; 45,2% de los padres de bebés no vacunados indicaron que el principal motivo para rechazar nirsevimab fue la preocupación por la seguridad o los efectos adversos, seguida de la preocupación por ser una nueva vacuna 35,2% y el desconocimiento de la vacunación contra el VRS 29,7%. El 27,4% declaró no haber recibido información sobre la campaña de vacunación.

Khan, Amih, Ahmed et al (17), los *determinantes de la inmunización incompleta y factores de oportunidades perdidas en la zona urbana de Dhaka: un estudio transversal*; El estudio reveló que factores sociodemográficos, como los ingresos familiares, el tamaño de la familia, el nivel educativo del jefe de hogar y su género, influyeron significativamente en el estado de vacunación de los niños de

1 a 3 años contra el polio; entre 1812 niños con vacunación incompleta, la proporción de niñas (51%) fue ligeramente superior a la de niños (49%), los padres de familia mencionaron diversas razones por las cuales no cumplían con la vacunación de sus hijos 25,3% de los niños estaban enfermos, el horario era inconveniente 25%, la falta de disponibilidad de la tarjeta de vacunación 21,6%, rumores 12,8%, no sabían cuándo ir a la siguiente vacuna 7,4%, renuencia a comprender la importancia de la vacunación 6,6%, falta de información sobre el sitio de vacunación 5,6%, falta de importancia para vacunarse 4,7%, miedo a los efectos secundarios 4,4%, desalentados por la familia 3,4%.

Sabo, Alzoubi, Garba, Yaro et al (18), *determinantes de la vacunación sistematica entre niños menores de cinco años en el estado de Jigawa, Nigeria*; El 81,5% indico conocer la vacuna sistemática, el 65,3% identificó correctamente su definición, 53,5% opinó que los bebés reciben demasiadas vacunas. Además, el 70,5% percibía las vacunas como peligrosas, mientras que el 85,8% afirmó que permitiría que sus hijos fueran vacunados. el 3,8% alegó la oposición cultural como motivo, 74,0% identificó la distancia a los centros de salud como el principal obstáculo para completar la vacunación. En la práctica de inmunización rutinaria el 39,3% indicó que sus esposos no permitían realizarla, 76,3% prefirió proveedores de servicios femeninos (enfermeras), y el 53,3% expresó insatisfacción con los servicios de inmunización rutinaria.

Olubodun, Ogunsola, Coker et al (19), En el *conocimiento, actitud y satisfacción con el programa de la vacuna contra el VPH entre los padres y cuidadores de los receptores de la vacuna en el estado de ogun, Nigeria;* donde el 49.0% y 49,9%

de zonas rurales y urbanas respectivamente estaban de acuerdo en que el cáncer de cuello uterino era una enfermedad grave; El 35.5% y 35.3% tenían preocupaciones sobre la seguridad de la vacuna contra el VPH. 70% de los encuestados confiaba en las competencias del vacunador mientras el 74.9% confiaba en la limpieza de los procedimientos. Los padres con educación terciaria, con empleos clasificados y que vivían en zonas rurales tenían más conocimientos que los padres que practicaban la religión tradicional sobre la vacuna contra el VPH.

Cao, Jinhong, Juan et al (20). *Impacto del tiempo adicional dedicado a los servicios de vacunación en la tasa de satisfacción general de los padres*, donde la satisfacción general fue del 92,32%; ya que el camino de casa a la clínica de vacunación fue de 10 min, el tiempo de espera para una cita es de 20 min, el tiempo de espera para la vacunación fue de 5 min y el tiempo de espera adicional total fue de 30 min. Después de ajustar los factores relacionados previamente investigados condujeron a mejorar la tasa de satisfacción de los padres de familia.

Li, Zhao, Liu et al (21). *La alta cobertura con dosis diferidas: estudio transversal de la aceptación y aceptación de la vacunación contra la varicela por parte de los padres en niños de 4 a 12 años en el distrito de chaoyang, beijing,* el 92,2% de los padres tenía conocimiento que la varicela es una enfermedad contagiosa y el 80% que se contagia mediante el contacto con el líquido vesicular de las lesiones cutáneas; también el 81,8% estaban dispuestos a vacunar a sus hijos bajo la condición de que fueran gratuitas. Los 376 padres estaban dispuestos a vacunar, pero 60/376 preocupación por los efectos adversos de la vacuna, 52/376 no

considerar urgente la vacuna y 51/376 preocupaciones sobre la calidad de la vacuna. Un total de 217 vacunaron a sus hijos por la presión los requisitos de las instituciones y escuelas; y miedo a la infección.

Tolera, Birhanu, Regassa et al (22). *Un análisis adicional de los determinantes de la deserción de las vacunas pentavalentes y contra el sarampión entre los niños menores de cinco años en etiopia de mini- EDHS 2019.* En este estudio se vio reflejado que la cobertura de inmunización de niños etíopes fue del 73,3% para la pentavalente 3 y el 60,7% para el sarampión; además el abandono de la pentavalente 1-3 fue del 26,7% y de la pentavalente 1 y sarampión 1 fue del 39,3%. El ser residentes de Afar aumento la probabilidad de abandonar la escuela y perder la oportunidad de vacunarse; mientras el ser residentes de Addis abeda redujo sus probabilidades de abandonar la escuela con un 61,1%, el abandono de vacunarse con pentavalente 1 y sarampión 1 fue 4,33 veces mayor entre los residentes de Afar, donde si pasar de pobre a rico reducen la deserción para la inmunización.

Tesfaye, Debie, Sisay, Tafere (23). *La satisfacción materna sobre la calidad de los servicios de vacunación infantil y sus factores asociados en los centros de salud pública de Addis Abeba, Etiopía.* 80,9% de madres juago que el servicio estaba ubicado a una distancia conveniente de su hogar, el 39,3% de las madres esperaron más de 45 minutos para recibir los servicios; el 69,9% de madres fueron informadas sobre el uso y los efectos secundarios de los antígenos administrados; 36,9% habían recibido un saludo adecuado de los proveedores de atención medica durante su sesión de vacunación infantil. 61,2% de madres (cuidadoras) estaban

satisfechas con la calidad general de los servicios de vacunación infantil; mientras el 52,0% estaban insatisfechas con el acceso de agua potable, las letrinas y las instalaciones para lavarse las manos. A pesar del 72,7% de los centros de salud que contaban con agua de tuberías. También, aunque todos los centros de salud tenían al menos un refrigerador, el 21,2% de centros no tenían una habitación separada para refrigeradores y cajas frías.

Kefeni, Chibsa, Debele (24). *Determinantes de la vacunación penta incompleta entre niños de 12 a 23 meses en el suroeste de Etiopía.* Las residencias rurales tenían 4 veces más probabilidad de tener una vacuna penta incompleta que las residencias urbanas, además en el índice de la riqueza, las familias de pobreza tenían 3 veces más probabilidad de estar incompleta en sus vacunas de penta que las familias ricas. En cuanto a la percepción del beneficio de la vacunación 67,4% de los casos y 79,7% de las madres tuvieron buena percepción; y la satisfacción con el servicio de vacunación 36,8% fueron casos (niños que habían omitido al menos una dosis y no habían comenzado la inmunización) y 38,1% fueron controles (niños que recibieron todas sus vacunas) madres o cuidadoras. Los niños cuyas madres pospusieron el programa de vacunación tenían 4 veces más probabilidad de una vacunación incompleta; y los que sus madres no estaban satisfechas con el servicio de vacunación tenían 3 veces más probabilidad de vacunación incompleta que las que se encontraban satisfechas; mientras los niños cuyas madres tenían una mala percepción del beneficio de la vacuna tenían 2 veces más probabilidad de estar incompletos en la vacunación. El estudio identificó que el índice de riqueza familia de los pobres la madre no recibió la vacuna contra el tétanos, se identificaron que los determinantes de la vacunación

incompleta son la satisfacción del cliente y la percepción del cuidador sobre el beneficio de la vacunación.

Truong, Thai, Nguyen et al (25). *En los niveles y factores asociados de satisfacción de los clientes hacia la inmunización infantil en los centros de atención medica en ciudad Ho Chin Minh, Vietnam*. El 45% de los participantes recordaron la fecha de vacunación gracias a la nota en el folleto de vacunación, 30% recibieron recordatorios de los trabajadores de salud y menos del 3% fueron recordados por el SMS del sistema. Los participantes que recibieron el recordatorio de los trabajadores de salud tuvieron niveles de satisfacción más altos significativamente; 60% esperó 30 minutos o menos en el centro de salud, las instalaciones satisfacían sus necesidades 73,5% el área de almacenamiento de vacunas y 96,7% el área de examen; se encontraron más altos los niveles de satisfacción en los participantes que tenían menos de tiempo de espera o pensaban que las instalaciones satisfacían sus necesidades. Los participantes con niños mayores y los que esperaron más tiempo sus niveles de satisfacción eran más bajos; mientras, los que recibían recordatorios por el personal de salud, la condición en que se encontraban las áreas de seguimiento y almacenamiento de vacunas y el proceso de inmunización que satisfacía sus necesidades se encontró niveles más altos de satisfacción. En conclusión, el estudio revelo un nivel relativamente bajo de satisfacción de los clientes hacia la inmunización infantil.

Zhou, Li, Cao et al (26). La *cobertura de inmunización, conocimiento, satisfacción y factores asociados de las vacunas no incluidas en el programa nacional de inmunización entre las familias migrantes y dejadas atrás en china: evidencia de las provincias de Zhejiang y Henan.* La investigación evaluó la

cobertura, conocimiento y satisfacción de cuidadores de niños de 1 a 6 años, donde el 31,4% eran urbanos locales, 16,8% eran migrantes, 29,6% niños no rezagados y 22,3% niños abandonados. La cobertura de las cinco vacunas que no pertenecen al programa nacional de inmunización (NIP) fue más alta entre los niños urbanos locales 41,2% y 5,7% con los niños que se quedaron atrás. La cobertura de las vacunas contra el enterovirus fue más alta con un 61,1% y contra la varicela con un 85,7% en niños urbanos locales; mientras en niños que se quedaron atrás un 55,9% fue contra la varicela, 16,9% rotavirus, 41,7% enterovirus y 8,2% fue contra la neumonía.

El conocimiento de todos los elementos de la vacunación las familias urbanas con un 41,2% fue más alta, las que no se quedaron atrás fue 19,5% y las familias abandonas fue 11,4%; el conocimiento sobre el tiempo fue de 99,2%, el calendario de la vacunación 98,9% y el 27,3% fue sobre la continuidad de la vacuna entre las familias que se quedaron atrás. En cuanto a las satisfacciones de los cuidadores más del 90% están satisfechos; específicamente la satisfacción con el recordatorio de vacunación fue de 90,5%, habilidades de vacunación 94,6% entre las familias urbanas locales. Educación sobre la vacunación 91,3% y 96,0% en habilidades de vacunación entre las familias migrantes; del 90,4% en conveniencia; 96,1% en habilidades es la satisfacción entre familias no dejadas atrás; y 95,1% conveniencia, 99,2% recordatorio de vacunación en familias dejadas atrás. Se debe prestar más atención no solo en reducir la desigualdad en la vacunación de niños que no pertenecen al programa de vacunación de zonas rurales urbanas sino también a los grupos de niños migrantes y abandonados.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención en salud

La calidad de servicio es un fundamento de la satisfacción expresada por el usuario, mientras la satisfacción es el sentimiento de saciedad ante el cumplimiento de una demanda. En la base teórica define que la calidad de servicio y la satisfacción son conceptos que se movilizan o entrelazan uno del otro, pero no son iguales.

2.2.1.2. Concepto de calidad en atención en salud

En la calidad de atención existe una relación muy importante entre comprador y proveedor, donde la percepción juega un papel fundamental para poder llegar a una evaluación subjetiva, global y que no tiene influencia con la satisfacción.

En el ámbito de salud está reflejado entre personal de salud -paciente y la percepción del paciente debe delimitar el desempeño profesional y el proceso de atención. La atención médica con calidad debe valorarse porque para la población disminuye los riesgos mortales (27).

2.2.1.3. inmunización

Es un proceso por el cual la persona se hace resistente a una o varias enfermedades, donde la vacuna juega un papel importante ya que estimula al sistema inmunitario para proteger al cuerpo de infecciones y enfermedades; siendo unas de las intervenciones más costo efectivas y un derecho humano, con el programa de inmunización del 74, la OMS a lo largo de los años ha ido fortaleciendo los planes de acción para cubrir la vacunación y así asegurar la salud alrededor del mundo (28).

2.2.1.4. Dimensiones de la calidad de la atención

Fiabilidad

Es la capacidad de realizar un servicio con un buen funcionamiento, seguro y discreto con la probabilidad de que algo funcione correctamente.

Capacidad de respuesta o responsabilidad

Es ayudar y brindar un servicio oportuno a los usuarios con carácter y disposición.

Seguridad

Calidad de cobertura y la capacidad de trasmitir confianza como el conocimiento de los empleados sobre lo que están haciendo.

Empatía

Es una habilidad humana que nos permite comprender a los demás y experimentar el punto de vista del otro, adentrándonos en los pensamientos; promoviendo la buena comunicación.

Aspectos tangibles

Son los aspectos físicos y estructurales que los clientes perciben en la organización; temas como la limpieza, la modernidad, la infraestructura e instalaciones (29).

2.2.2. Satisfacción del usuario

Es la percepción ante un servicio que enfrenta el usuario o cliente, donde la satisfacción tiene que ver con el cumplimiento de todas sus expectativas o necesidades. Un juicio sobre las características de un servicio o producto,

determinado por el usuario que se logra por medio de una saciedad auto percibida entre un estar con sensación de agrado o decepción (30).

2.2.2.1. Dimensiones de la satisfacción

Satisfacción (percepción positiva)

Es la respuesta que está relacionada con valoración de los recursos que fueron adecuados para sus necesidades.

Insatisfacción (percepción negativa)

La necesidad que no ha sido cumplida, por lo que no termina de cubrir las carencias del usuario o cliente (30).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

- Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones P.S. Viñedos, 2026.
- No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones P.S. Viñedos, 2026.

2.3.2. Hipótesis específicas

-Existe relación estadísticamente significativa entre la fiabilidad y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.

-Existe relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.

-Existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.

-Existe relación estadísticamente significativa entre la empatía y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.

-Existe relación estadísticamente significativa entre los aspectos tangibles y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Método de la investigación

La presente investigación fue de método hipotético- deductivo, medio por el cual se controló la validez o aceptabilidad de las teorías y se llevó a cabo con la recolección de datos.

3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación se realizó con un enfoque cuantitativo con una selección objetiva a través de indicadores de las variables presentadas.

3.3. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, explicativa, retrospectiva, longitudinal, comparativa y prolectiva. Se orientó a resolver un problema real e identificar oportunidades de mejora en el servicio de inmunización ofrecidos a la población investigada.

3.4. Diseño de la investigación

El estudio fue de diseño cohorte retrospectiva donde su objetivo primordial fue analizar datos pasados de una problemática para poder determinar la relación entre la exposición y el desarrollo de un resultado especifico o enfermedad con la población estudiada.

3.5. Población, muestra y muestreo

La población de la presente investigación estuvo compuesta por 102 padres de niños menores de 9 años del programa de inmunizaciones puesto de salud viñedos- 2026.

Muestra

La muestra de la presente investigación fue de 51 padres de niños menores de 9 años que acudieron al programa de inmunizaciones puesto de salud viñedos- 2026 acuerdo con la fórmula de muestra aplicada.

1. Resumen del diseño y supuestos

Diseño: cohorte retrospectiva, comparación de dos proporciones (satisfacción en expuestos vs no expuestos).

- Hipótesis: diferencia mínima detectable entre dos proporciones p1 y p2.
- Nivel de confianza: $\alpha = 0.05(bilateral) \rightarrow \frac{Z\alpha}{2} = 1.96$
- Potencia: $80\% \rightarrow Z\beta = 0.84$
- Grupos iguales (n por grupo igual).

Fórmula empleada: tamaño por grupo para comparar dos proporciones (igual tamaño en dos grupos)

$$Nporgrupo = \frac{\left[Z\alpha/2\sqrt{2\underline{P}(1+\underline{P})} + Z\beta\sqrt{P1\ (1-p1) + p2(1-p2)}\right]^2}{(p1-p2)^2}$$

Donde $\underline{P} = \frac{(p1+p2)}{2}$

2. Selección de estudios / valores para p1 y p2

p_2 (índice de satisfacción — servicio de vacunación, Perú):

$52.7\%(p2 = 0.527)$ basado en estudio/tesis local sobre satisfacción del usuario vacunado contra la COVID-19.

p_1 (relación entre calidad de atención y satisfacción, Perú):

$78.8\%(p1 = 0.788)$ basado en estudio peruano sobre calidad y satisfacción del usuario en servicios de salud.

3. Cálculo paso a paso

Valores usados:

$$43.20000842p1 = 0.788$$
$$p2 = 0.527$$
$$\underline{P} = \frac{(0.788 + 0.527)}{2 = 0.6575}$$
$$\frac{Z\alpha}{2 = 1.96(95\%\ de\ confianza)}$$
$$Z\beta = 0.84(80\%\ de\ potencia)$$

1) $2\underline{P}\left(1 - \underline{P}\right) = 2 \times 0.6575 \times\ (1 - 0.6575) = 2 \times 0.6575 \times 0.3425 = 0.4508$

$$\sqrt{2\underline{P}(1 - \underline{P})} = \sqrt{0.4508} = 0.6714$$

2) $p1(1 - p1) + p2(1 - p2) = 0.788(0.212) + 0.527(0.473) = 0.1670 +$ $0.2493 = 0.4163$

$$\sqrt{p1(1 - p1) + p2(1 - p2)} = \sqrt{0.4163} = 0.6452$$

3) Numerador de la formula:

$$[1.96 \times 0.6714 + 0.84 \times 0.6452]^2 = [1.3159 + 0.5419]^2 = (1.8578)^2 = 3.4498$$

4) Denominador:

$$(p1 - p2)^2 = (0.788 - 0.527)^2 = (0.621)^2 = 0.06812$$

5) Tamaño por grupo:

$$ngrupo = \frac{3.4498}{0.06812} = 50.643 \rightarrow 51\ sujetos\ de\ grupo$$

6) Tamaño total $(dos\ grupos) = 2 \times 51 = 102\ grupos$

A. Corrección por población finita

$$N = 286\ (población\ objetivo\ del\ estudio)$$
$$n\theta = 102$$
$$nadj = \frac{n\theta}{1 + \frac{n\theta - 1}{N}} = \frac{102}{1 + \frac{101}{286}} = \frac{102}{1 + 0.3531} = \frac{102}{1.3531} = 75.38 = 76\ participantes\ total.$$

B. Interpretación

Sin corrección: n total = 102 (51 por grupo de padres que han vacunado a sus hijos y padres que no han vacunado a sus hijos).

Con corrección por población finita (N=286): se necesita 76 participantes en total.

Este valor coincide con muestras empleadas en estudios peruanos similares.

C. Resultado final

Cálculo (comparación de dos proporciones): $p1 = 0.788, p2 = 0.527\ y\ \alpha = 0.05(bilateral)$

$Potencia\ 80\% \rightarrow n = 51\ por\ grupo;\ ntotal = 102.$

Aplicando corrección por población finita $(N = 286) \rightarrow ntotal\ ajustada = 76$

Muestreo

El tipo de muestreo probabilístico se hizo mediante una selección aleatoria simple, donde todos los participantes tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos.

Criterios de inclusión

- Todos los padres y/o cuidadores de familia que acudan al programa de inmunización.
- Padres que vacunen a sus hijos menores de 9 años según esquema.
- Padres y/o cuidadores que acudan solo a la posta viñedos.
- Niños menores de 9 años que cuentes con sus vacunas completas y a tiempo.
- Niños menores de 9 años que tengan sus vacunas atrasadas o no hayan completado su esquema de vacunación.

Criterios de exclusión

- Padres de familia y/o cuidadores de niños de 10 a 18 años.
- Niños vacunados en otra posta o centro de salud.
- Padres y/o cuidadores que no acuden al programa de inmunizaciones.

3.6. Variables y operacionalización

Variable: calidad de atención en salud

Definición conceptual

La calidad de atención es el grado en el cual los servicios de salud incrementan la posibilidad de obtener resultados deseados para los individuos y la población. Asegurándose que cada individuo reciba una atención sanitaria optima, lográndolo con el mínimo riesgo y con la consistencia del conocimiento del profesional actual.

Variable: satisfacción del usuario

Definición conceptual

Es la percepción del usuario respecto al cumplimiento de sus expectativas durante la atención con las categorías de satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho y no satisfecho; donde la escala es ordinal. Para así obtener un resultado que nos revele la calidad de atención que brinda la posta de salud y si cubrió con todas las necesidades del usuario.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD	La calidad de atención en salud tiene cinco dimensiones; donde nos permitirá tener un objetivo de evaluación ante el proceso de atención brindada en el servicio de inmunizaciones de la posta viñedos de surco.	Fiabilidad	▪ El profesional de la salud le atendió en el horario programado. ▪ Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada. ▪ Su historia clínica se encontró disponible para su atención. ▪ En general usted tiene confianza en la atención que se brinda en la posta y servicio de inmunización. ▪ Cree que la información que le brindo al enfermero(a) queda en total confidencia.	Ordinal	Excelente Buena Regular Malo

		Capacidad de respuesta o responsabilidad	▪ La atención en el servicio de inmunización fue optima. ▪ Le brindaron información sobre los procedimientos de inmunización. ▪ La atención fue rápida hacia sus necesidades. ▪ Cree usted que se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente. ▪ El enfermero(a) que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud. ▪ El profesional le dedica el tiempo necesario para	Ordinal	

			realizar el procedimiento.		
		Seguridad	▪ Se respeto su privacidad durante su atención en el servicio de inmunización. ▪ El profesional de enfermería le inspiró confianza. ▪ El profesional de la salud le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre las cuidados post vacunación. ▪ La enfermera(o) le brinda orientación y consejería. ▪ Respecto a los procedimientos; El enfermero(a) se lava las manos o usa guantes limpios u estériles antes y después de la vacunación. ▪ A sus preguntas el profesional las responde		

			con palabras con las que usted las pueda entender.		
		Empatía	▪ El personal de enfermería tuvo un trato de amabilidad, respeto y paciencia. ▪ La enfermera(o) involucra a la familia o acompañante en la atención, o se interesa por la salud de la familia. ▪ El personal muestra amabilidad en la atención. ▪ El profesional se presenta con su nombre cuando lo atiende. ▪ El profesional respeta su cultura u creencias. ▪ El profesional muestra sensibilidad a sus sentimientos cuando realizan la vacunación.		
		▪ Aspectos tangibles	▪ Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilados y cómodos.		

			▪ Carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes. ▪ Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. ▪ El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.		
SATISFACCION DEL PACIENTE	La satisfacción del usuario tiene dos aspectos satisfecho e insatisfecho. Donde nos permitirá evaluar si el usuario cubrió todas sus necesidades con la atención brindada.	▪ Satisfecho ▪ Insatisfecho	▪ Es la sensación de haber cubierto totalmente la necesidad del usuario. ▪ La percepción incompleta de no haber cubierto todas sus necesidades. No haber cubierto en su totalidad con las necesidades del usuario.	Ordinal	▪ Satisfecho ▪ Ni satisfecho, ni insatisfecho No satisfecho

OPERALIZACION DE VARIABLES: CALIDAD DE ATENCIÓN

FIABILIDAD		3	2	1	0
	El profesional de la salud le atendió en el horario programado.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	En general usted tiene confianza en la atención que se brinda en la posta y servicio de inmunización.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	Cree que la información que le brindo al enfermero(a) queda en total confidencia.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD		**3**	**2**	**1**	**0**
	La atención en el servicio de inmunización fue optima.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	Le brindaron información sobre los procedimientos de inmunización.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	La atención fue rápida hacia sus necesidades.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	Cree usted que se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	El enfermero(a) que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	El profesional le dedica el tiempo necesario para realizar el procedimiento.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

SEGURIDAD		**3**	**2**	**1**	**0**
	Se respeto su privacidad durante su atención en el servicio de inmunización.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	El profesional de enfermería le inspiró confianza.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	El profesional de la salud le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre las cuidados post vacunación.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	La enfermera(o) le brinda orientación y consejería.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	Respecto a los procedimientos; El enfermero(a) se lava las manos o usa guantes limpios u estériles antes y después de la vacunación.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

	A sus preguntas el profesional las responde con palabras con las que usted las pueda entender.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

EMPATIA		**3**	**2**	**1**	**0**
	El personal de enfermería tuvo un trato de amabilidad, respeto y paciencia.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	La enfermera(o) involucra a la familia o acompañante en la atención, o se interesa por la salud de la familia.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	El personal muestra amabilidad en la atención.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	El profesional se presenta con su nombre cuando lo atiende.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	El profesional respeta su cultura u creencias.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

	El profesional muestra sensibilidad a sus sentimientos cuando realizan la vacunación.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

ASPECTOS TANGIBLES		**3**	**2**	**1**	**0**
	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilados y cómodos.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	Carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

SATISFACCION DEL PADRE		**2**	**1**	**0**
	Me siento satisfecho(a) con la atención recibida en el servicio de inmunización.	SATISFECHO	NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	INSATISFECHO
	La atención brindada por el personal de salud cumplió con mis expectativas.	SATISFECHO	NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	INSATISFECHO
	Considero que el trato recibido durante la atención fue adecuado.	SATISFECHO	NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	INSATISFECHO
	En general, la atención en este servicio fue satisfactoria.	SATISFECHO	NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	INSATISFECHO
	Recomendaría este servicio de inmunización a familiares o amigos.	SATISFECHO	NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	INSATISFECHO
		SATISFECHO	NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	INSATISFECHO

	Sugeriría a otros padres o cuidadores que utilicen este servicio para vacunar a sus niños.			
	Hablaría positivamente de la atención recibida en este servicio de inmunización.	SATISFECHO	NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	INSATISFECHO
	Regresaría a este establecimiento cuando mi niño(a) necesite otra vacuna.	SATISFECHO	NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	INSATISFECHO
	Preferiría volver a este servicio de inmunización en futuras atenciones.	SATISFECHO	NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	INSATISFECHO
	Continuaría utilizando este servicio de inmunización para las próximas vacunas de mi niño(a).	SATISFECHO	NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	INSATISFECHO

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La presente investigación para el proceso de recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta virtual/presencial que consiste en un conjunto estructurado de preguntas diseñadas para medir las variables del estudio y es uno de los instrumentos más utilizados.

3.7.2. Descripción

Instrumento 1: calidad de atención en salud

En el caso de esta variable se hizo uso de un cuestionario que consto de 27 preguntas, donde 1 al 5 pertenecen a la dimensión Fiabilidad, 6 al 11 corresponden a la dimensión de capacidad de respuesta o responsabilidad, Seguridad 12 al 17; del 18 hasta el 23 pertenecen a la dimensión de Empatía y la dimensión Aspectos tangibles de 24 al 27.

Instrumento 2: satisfacción del usuario

Para la esta variable se hizo uso de un cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario, modificado u orientado por el cuestionario original de SERVPEF que consta de 10 preguntas, donde el puntaje es de 0 al 2, donde 0 es menor calificación y 2 mayor; la sumatoria de estas será de 20 “satisfecho”, de 10 “ni satisfecho, ni insatisfecho” y 0 “insatisfecho”.

3.7.3. Validación

Para asegurar la validez del instrumento, se realizó un proceso de validación de contenido y de constructo antes de su aplicación definitiva.

a) La validación de contenido

Se realizará mediante el juicio de expertos, conformado por un panel de tres profesionales con experiencia en investigación, gestión de calidad y servicios de salud.

Cada juez evaluará los ítems según los criterios de claridad, coherencia, relevancia y pertinencia, usando una escala tipo Likert de 1 a 4 (1 = no relevante, 4 = muy relevante).

El cálculo seguirá la fórmula:

$$V = \frac{\Sigma \quad s}{n(c-1)}$$

donde:

- s = puntuación otorgada por el juez menos la mínima posible,
- n = número de jueces,
- c = número de categorías de la escala.

Los resultados serán analizados mediante el coeficiente V de Aiken, cuya interpretación será:

- $V \geq 0.90 \rightarrow$ Muy alta validez de contenido
- $0.80 \leq V < 0.90 \rightarrow$ Alta validez de contenido
- $0.70 \leq V < 0.80 \rightarrow$ Validez aceptable
- $V < 0.70 \rightarrow$ Requiere revisión del ítem

El instrumento será considerado valido si el coeficiente V de Aiken global es mayor o igual a 0.80**.**

b) Validación de constructo

Para evaluar la estructura interna de los ítems, se aplicó un análisis factorial exploratorio (AFE)**,** una vez aplicada la prueba piloto. Para validar si las preguntas pertenecen a cada dimensión demostrada. Previo al AFE, se verificó la adecuación de los datos con:

Medida de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO): mide la adecuación muestral. Se espera obtener valores ≥ 0.70, considerados aceptables.

- 0.80 – 1.00 → Excelente
- 0.70 – 0.79 → Buena
- 0.60 – 0.69 → Aceptable
- < 0.60 → Inadecuada

- **Prueba de Esfericidad de Bartlett:** determina si existen correlaciones significativas entre los ítems. Se espera un resultado **p < 0.05**, indicando que el análisis factorial es pertinente.

3.7.4. Confiabilidad

La consistencia interna de los instrumentos se evaluó mediante una prueba piloto aplicada a aproximadamente 30 padres con características similares a la población de estudio. Los datos obtenidos fueron procesados con el software SPSS v27**,** aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach (α)**.**

Interpretación esperada del Alfa de Cronbach:

- $\alpha \geq 0.90 \rightarrow$ Excelente confiabilidad
- $0.80 \leq \alpha < 0.90 \rightarrow$ Alta confiabilidad
- $0.70 \leq \alpha < 0.80 \rightarrow$ Confiabilidad aceptable
- $0.60 \leq \alpha < 0.70 \rightarrow$ Moderada
- $\alpha < 0.60 \rightarrow$ Revisión necesaria

Se considera que los instrumentos son confiables si el valor de $\alpha \geq 0.70$ en general, y si las dimensiones individuales presentan valores similares o superiores.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se procedió a revisar y depurar datos donde se verificaron las encuestas para detectar errores u omisiones. La codificación asignó valores numéricos a cada alternativa de respuesta para su ingreso en el sistema.

En el ingreso de datos la información fue ingresada y organizada en Microsoft Excel, y luego se procesó en el software SPSS versión 27, que permitió realizar análisis descriptivos e inferenciales.

a) Análisis descriptivo:

Se utilizaron frecuencias absolutas y relativas para las variables categóricas. Se aplicaron medidas de tendencia central (media, mediana y moda) y de dispersión (desviación estándar y varianza). Los resultados fueron presentados mediante

tablas y gráficos (barras, sectores o histogramas) para facilitar la interpretación visual.

b) Análisis inferencial:

Se aplicó la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov o Shapiro-Wilk) para determinar el tipo de distribución de los datos. Por el tipo ordinal, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) para determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario.

Asimismo, se utilizó la prueba Chi-cuadrado (χ^2) para analizar la asociación entre categorías de ambas variables.

El nivel de significancia $\alpha = 0.05$. Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe relación significativa entre las variables estudiadas.

3.9. Aspectos éticos

El proyecto fue sometido a la evaluación por el **Comité de Ética en Investigación** de la Universidad Privada Norbert Wiener. Asimismo, se contó con la autorización del jefe del establecimiento de salud correspondiente. Todos los participantes firmaron un **consentimiento informado**, garantizando la confidencialidad y el uso exclusivo de los datos para fines académicos.

- Principio de autonomía: lo cual fue mediante el consentimiento informado que garantizo la participación y voluntad de los padres y/o cuidadores de niños menores de 9 años del programa de inmunizaciones del puesto de salud viñedos.
- Principio de beneficencia: el estudio favoreció al usuario de los servicios de salud para que la atención fuese brindada con calidad y la satisfacción que este generó.
- Principio de no maleficencia: el estudio no generó daño alguno a la muestra del presente estudio ni perjudicó al P.S.
- Principio de justicia: todos los participantes del estudio recibieron un trato respetuoso y equitativo.

CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1. Dimensión Fiabilidad y satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (n=102)

Indicador	Alternativa	Insatisfecho n (%)	Satisfecho n (%)	χ^2	p
El profesional de la salud le atendió en el horario programado	Malo	0 (0,0)	1 (1,0)	11,471	0,009
	Regular	3 (50,0)	8 (8,3)		
	Bueno	3 (50,0)	50 (52,1)		
	Excelente	0 (0,0)	37 (38,5)		
Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada	Malo	0 (0,0)	1 (1,0)	58,456	<0,001
	Regular	5 (83,3)	2 (2,1)		
	Bueno	0 (0,0)	38 (39,6)		
	Excelente	1 (16,7)	55 (57,3)		
Su historia clínica se encontró disponible para su atención	Malo	1 (16,7)	2 (2,1)	32,321	<0,001
	Regular	4 (66,7)	5 (5,2)		
	Bueno	1 (16,7)	31 (32,3)		
	Excelente	0 (0,0)	58 (60,4)		
En general usted tiene confianza en la atención que se brinda en la posta y servicio de inmunización	Malo	2 (33,3)	1 (1,0)	24,331	<0,001
	Regular	1 (16,7)	5 (5,2)		
	Bueno	3 (50,0)	42 (43,8)		
	Excelente	0 (0,0)	48 (50,0)		
Cree que la información brindada al enfermero(a) queda en total confidencia	Malo	1 (16,7)	1 (1,0)	22,844	<0,001
	Regular	3 (50,0)	6 (6,3)		
	Bueno	2 (33,3)	32 (33,3)		
	Excelente	0 (0,0)	57 (59,4)		

Interpretación (tabla 1)

La dimensión Fiabilidad presentó asociación estadísticamente significativa con la satisfacción de los padres en todos sus indicadores ($p<0,05$). Se observó predominio de las categorías bueno y excelente entre los usuarios satisfechos, destacando el respeto del orden de llegada, la disponibilidad de la historia clínica y la confidencialidad de la información, aspectos que contribuyen positivamente a la percepción de calidad del servicio.

Tabla 2. Dimensión Capacidad de Respuesta y satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (n=102)

Indicador	Alternativa	Insatisfecho n (%)	Satisfecho n (%)	χ^2	p
La atención en el servicio de inmunización fue óptima	Malo	2 (33,3)	2 (2,1)	25,491	<0,001
	Regular	2 (33,3)	4 (4,2)		
	Bueno	2 (33,3)	39 (40,6)		
	Excelente	0 (0,0)	51 (53,1)		
Le brindaron información sobre los procedimientos de inmunización	Malo	2 (33,3)	3 (3,1)	16,285	0,001
	Regular	1 (16,7)	3 (3,1)		
	Bueno	3 (50,0)	41 (42,7)		
	Excelente	0 (0,0)	49 (51,0)		
La atención fue rápida hacia sus necesidades	Malo	2 (33,3)	1 (1,0)	27,639	<0,001
	Regular	3 (50,0)	14 (14,6)		
	Bueno	1 (16,7)	48 (50,0)		
	Excelente	0 (0,0)	33 (34,4)		
Cree usted que se resuelven sus quejas o sugerencias adecuadamente	Malo	2 (33,3)	4 (4,2)	14,686	0,002
	Regular	3 (50,0)	16 (16,7)		
	Bueno	1 (16,7)	38 (39,6)		
	Excelente	0 (0,0)	38 (39,6)		
El enfermero(a) que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud	Malo	2 (33,3)	0 (0,0)	39,498	<0,001
	Regular	2 (33,3)	7 (7,3)		
	Bueno	2 (33,3)	40 (41,7)		

El profesional le dedica el tiempo necesario para realizar el procedimiento	Excelente	0 (0,0)	49 (51,0)		
	Malo	2 (33,3)	2 (2,1)	28,090	<0,001
	Regular	2 (33,3)	3 (3,1)		
	Bueno	2 (33,3)	35 (36,5)		
	Excelente	0 (0,0)	56 (58,3)		

Interpretación (tabla 2)

La dimensión Capacidad de Respuesta presentó asociación estadísticamente significativa con la satisfacción de los padres en todos sus indicadores ($p<0,05$). Los mayores porcentajes de satisfacción se concentraron en las categorías bueno y excelente, destacando el tiempo dedicado al procedimiento (58,3%), la calidad global de la atención (53,1%) y el interés del profesional por resolver los problemas de salud (51,0%). Estos resultados evidencian que la rapidez, disposición y eficiencia del personal contribuyen significativamente a la satisfacción de los usuarios.

Tabla 3. Dimensión Seguridad y satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (n=102)

indicador	alternativa	insatisfecho n (%)	satisfecho n (%)	χ^2	p
se respetó su privacidad durante su atención en el servicio de inmunización	malo	3 (50,0)	0 (0,0)	53,187	<0,001
	regular	1 (16,7)	4 (4,2)		
	bueno	2 (33,3)	39 (40,6)		
	excelente	0 (0,0)	53 (55,2)		
el profesional de enfermería le inspiró confianza	malo	2 (33,3)	1 (1,0)	27,263	<0,001
	regular	1 (16,7)	2 (2,1)		
	bueno	3 (50,0)	43 (44,8)		
	excelente	0 (0,0)	50 (52,1)		
el profesional de la salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre los cuidados post vacunación	malo	2 (33,3)	0 (0,0)	39,551	<0,001
	regular	1 (16,7)	2 (2,1)		
	bueno	3 (50,0)	40 (41,7)		
	excelente	0 (0,0)	54 (56,3)		
la enfermera(o) le brinda orientación y consejería	malo	2 (33,3)	1 (1,0)	33,839	<0,001
	regular	2 (33,3)	3 (3,1)		
	bueno	2 (33,3)	41 (42,7)		
	excelente	0 (0,0)	51 (53,1)		
el enfermero(a) se lava las manos o usa guantes limpios o estériles antes y después de la vacunación	malo	2 (33,3)	3 (3,1)	16,585	0,001
	regular	1 (16,7)	7 (7,3)		
	bueno	3 (50,0)	23 (24,0)		
	excelente	0 (0,0)	63 (65,6)		
a sus preguntas el profesional responde con palabras que usted puede entender	malo	1 (16,7)	0 (0,0)	30,306	<0,001

	regular	2 (33,3)	3 (3,1)
	bueno	3 (50,0)	36 (37,5)
	excelente	0 (0,0)	57 (59,4)

Interpretación (tabla 3)

La dimensión Seguridad presentó asociación estadísticamente significativa con la satisfacción de los padres en todos sus indicadores ($p<0,05$). Las categorías bueno y excelente concentraron los mayores porcentajes de satisfacción, sobresaliendo el cumplimiento de medidas de bioseguridad (65,6%), la comunicación comprensible (59,4%) y la resolución de dudas post vacunación (56,3%). Estos hallazgos reflejan que la confianza, privacidad y seguridad de los procedimientos fortalecen la satisfacción de los usuarios.

Tabla 4. Dimensión Empatía y satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (n=102)

Indicador	Alternativa	Insatisfecho n (%)	Satisfecho n (%)	χ^2	p
El personal de enfermería tuvo un trato de amabilidad, respeto y paciencia	Malo	3 (50,0)	0 (0,0)	56,023	<0,001
	Regular	1 (16,7)	2 (2,1)		
	Bueno	2 (33,3)	31 (32,3)		
	Excelente	0 (0,0)	63 (65,6)		
La enfermera(o) involucra a la familia o acompañante en la atención	Malo	2 (33,3)	1 (1,0)	26,178	<0,001
	Regular	2 (33,3)	9 (9,4)		
	Bueno	2 (33,3)	36 (37,5)		
	Excelente	0 (0,0)	50 (52,1)		
El personal muestra amabilidad en la atención	Malo	2 (33,3)	2 (2,1)	24,499	<0,001
	Regular	1 (16,7)	1 (1,0)		
	Bueno	3 (50,0)	40 (41,7)		
	Excelente	0 (0,0)	53 (55,2)		
El profesional se presenta con su nombre cuando lo atiende	Malo	2 (33,3)	13 (13,5)	4,251	0,236
	Regular	2 (33,3)	17 (17,7)		
	Bueno	2 (33,3)	34 (35,4)		
	Excelente	0 (0,0)	32 (33,3)		
El profesional respeta su cultura o creencias sobre las vacunas	Malo	2 (33,3)	1 (1,0)	30,126	<0,001
	Regular	1 (16,7)	1 (1,0)		
	Bueno	3 (50,0)	45 (46,9)		

El profesional muestra sensibilidad a sus sentimientos cuando realizan la vacunación	Excelente	0 (0,0)	49 (51,0)		
	Malo	1 (16,7)	4 (4,2)	9,543	0,023
	Regular	2 (33,3)	7 (7,3)		
	Bueno	3 (50,0)	35 (36,5)		
	Excelente	0 (0,0)	50 (52,1)		

Interpretación (tabla 4)

La dimensión Empatía mostró asociación significativa con la satisfacción de los padres en cinco de sus seis indicadores. El indicador "el profesional se presenta con su nombre" no evidenció asociación significativa (p=0,236). No obstante, la amabilidad, el respeto, la sensibilidad y la inclusión de la familia en la atención fueron aspectos altamente valorados por los usuarios satisfechos.

Tabla 5. Dimensión Aspectos Tangibles y satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (n=102)

Indicador	Alternativa	Insatisfecho n (%)	Satisfecho n (%)	χ^2	p
Respecto al ambiente donde fue atendido, este se encontró limpio, ordenado, ventilado y cómodo	Malo	1 (16,7)	3 (3,1)	17,827	<0,001
	Regular	4 (66,7)	11 (11,5)		
	Bueno	1 (16,7)	42 (43,8)		
	Excelente	0 (0,0)	40 (41,7)		
Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes	Malo	1 (16,7)	4 (4,2)	5,813	0,121
	Regular	1 (16,7)	8 (8,3)		
	Bueno	4 (66,7)	40 (41,7)		
	Excelente	0 (0,0)	44 (45,8)		
Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	Malo	2 (33,3)	3 (3,1)	14,497	0,002
	Regular	0 (0,0)	8 (8,3)		
	Bueno	4 (66,7)	41 (42,7)		
	Excelente	0 (0,0)	44 (45,8)		
El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos	Malo	2 (33,3)	4 (4,2)	10,631	0,014

Regular	1 (16,7)	11 (11,5)
Bueno	3 (50,0)	44 (45,8)
Excelente	0 (0,0)	37 (38,5)

Interpretación (tabla 5)

La dimensión aspectos tangibles presentó asociación estadísticamente significativa con la satisfacción de los padres en tres de sus cuatro indicadores ($p<0,05$). Los usuarios satisfechos calificaron predominantemente como bueno y excelente las condiciones del ambiente físico, la disponibilidad de equipos y materiales, así como la comodidad y limpieza de los consultorios y salas de espera. Sin embargo, el indicador referido a los carteles, letreros y flechas para la orientación de los pacientes no mostró asociación significativa con la satisfacción ($\chi^2=5,813$; $p=0,121$). En conjunto, estos resultados evidencian que las condiciones físicas y los recursos disponibles en el servicio de inmunización influyen positivamente en la satisfacción de los padres usuarios.

Tabla 6. Resumen de significancia por dimensiones de Calidad de Atención

Dimensión	N° de indicadores	Indicadores significativos	Indicadores no significativos
Fiabilidad	5	5	0
Capacidad de respuesta	6	6	0
Seguridad	6	6	0
Empatía	6	5	1
Aspectos tangibles	4	3	1
Total	27	25	2

Interpretación general (tabla 6)

De los 27 indicadores evaluados de la variable Calidad de Atención, 25 mostraron asociación estadísticamente significativa con la satisfacción de los padres ($p<0,05$). Los únicos indicadores que no evidenciaron asociación significativa fueron: “El profesional se

presenta con su nombre cuando lo atiende" (p=0,236) y "Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes" (p=0,121). Por lo tanto, se concluye que la calidad de atención percibida en el servicio de inmunización se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el establecimiento de salud.

Tabla 7. Calidad de Atención y satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (n=102)

Calidad de atención	Insatisfecho n (%)	Satisfecho n (%)	Total n (%)	χ^2	p
Mala	3 (50,0)	0 (0,0)	3 (2,9)	54,315	<0,001
Regular	3 (50,0)	22 (22,9)	25 (24,5)		
Buena	0 (0,0)	74 (77,1)	74 (72,5)		
Total	6 (100,0)	96 (100,0)	102 (100,0)		

Interpretación (tabla 7)

Se observa que de los 102 padres encuestados, el 72,5% percibió una calidad de atención buena, mientras que el 24,5% la calificó como regular y únicamente el 2,9% como mala. Asimismo, entre los padres satisfechos predominó la percepción de una calidad de atención buena (77,1%), mientras que ninguno de los usuarios satisfechos calificó la atención como mala.

Por otro lado, entre los padres insatisfechos, el 50,0% percibió una calidad de atención mala y el otro 50,0% una calidad regular, no registrándose casos de insatisfacción entre quienes calificaron la atención como buena.

Los resultados de la prueba Chi-cuadrado de Pearson evidencian una asociación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres ($\chi^2 = 54{,}315$; $p < 0{,}001$), lo que indica que a medida que mejora la percepción de la calidad de atención aumenta el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de inmunización.

Docimasia de la hipótesis general

Hipótesis nula (H_0)

No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización.

Hipótesis alterna (H_1)

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

Regla de decisión

- Si $p \geq 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0).
- Si $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Decisión estadística

El valor de significancia obtenido fue $p = 0,000$, siendo menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Conclusión

Con un nivel de confianza del 95%, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización. Esto evidencia que una mejor percepción de la calidad de atención se asocia con mayores niveles de satisfacción de los usuarios, confirmando la hipótesis general de investigación.

4.2. Discusión

Los resultados evidenciaron una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (χ^2=54,315; p<0,001), demostrando que la percepción favorable de la calidad del servicio se asocia con mayores niveles de satisfacción. Asimismo, el 72,5% de los usuarios calificó la calidad de atención como buena, mientras que el 94,1% manifestó encontrarse satisfecho con la atención recibida.

Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Zúñiga Palomino (31), quien encontró una relación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de inmunizaciones en Apurímac. De igual forma, Contreras Santillán (32) concluyó que la percepción favorable de la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de un establecimiento de salud de Lima, demostrando que ambas variables mantienen una asociación directa.

A nivel internacional, los resultados son consistentes con la investigación realizada por Qian et al. (15) en China, quienes evaluaron a 1083 padres y cuidadores de niños menores de seis años y encontraron una satisfacción global de 92,9%, porcentaje muy similar al 94,1% encontrado en el presente estudio. Los autores concluyeron que la satisfacción depende principalmente de la calidad del servicio, la actitud del personal, la accesibilidad, el ambiente físico y la organización de la atención.

Asimismo, Tesfaye et al. (23) identificaron en Etiopía que la satisfacción materna respecto a los servicios de vacunación infantil estuvo significativamente asociada

con la calidad de la atención brindada por el personal sanitario, especialmente en aspectos relacionados con el trato recibido, la información proporcionada y la confianza generada durante la atención.

Del mismo modo, Fikadu et al. (13) reportaron que la satisfacción de las madres usuarias de servicios de vacunación infantil dependía de factores relacionados con la calidad percibida, la comunicación efectiva del personal y la capacidad de respuesta del servicio, aspectos que también fueron identificados como relevantes en la presente investigación.

Los hallazgos también son concordantes con la revisión sistemática desarrollada en el Reino Unido por Chisnall et al. (33), quienes identificaron que los usuarios valoran especialmente la amabilidad del personal, la información clara, la continuidad de la atención, la resolución de dudas y el tiempo dedicado a la consulta. Por el contrario, las experiencias negativas estuvieron relacionadas con tiempos de espera prolongados, trato poco empático y falta de comunicación, factores que disminuyeron significativamente la satisfacción de los usuarios.

En el contexto peruano, los resultados también guardan relación con el estudio desarrollado por Espinosa et al. (34) durante la campaña de vacunación contra la COVID-19 en Lima. Los autores concluyeron que la satisfacción de los usuarios estuvo estrechamente vinculada con la organización del servicio, la eficiencia de la atención y la calidad percibida durante el proceso de vacunación, generando incluso respuestas emocionales positivas hacia los servicios de salud.

Desde la perspectiva teórica, los resultados respaldan el modelo SERVQUAL propuesto por A. Parasuraman (35), el cual plantea que la satisfacción del usuario surge cuando las percepciones sobre el servicio recibido superan o igualan las

expectativas previas. En consecuencia, cuando los usuarios perciben que el personal actúa con competencia técnica, brinda información clara, muestra empatía y ofrece condiciones adecuadas de atención, se incrementa significativamente la satisfacción.

Asimismo, los resultados son consistentes con la teoría de Avedis Donabedian (36), quien sostiene que la calidad asistencial debe evaluarse a través de la estructura, el proceso y los resultados. En el presente estudio, los aspectos tangibles representaron la estructura; las dimensiones relacionadas con la interacción entre el profesional y el usuario constituyeron el proceso; mientras que la satisfacción de los padres representó el resultado final de la atención brindada.

Por consiguiente, la evidencia obtenida permite afirmar que la calidad de atención constituye un determinante fundamental de la satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización. La asociación significativa encontrada confirma que las mejoras en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles repercuten favorablemente en la percepción de satisfacción de los usuarios, fortaleciendo la confianza en los servicios de inmunización y contribuyendo al cumplimiento oportuno de los esquemas de vacunación infantil.

4.2.1. Discusión de la dimensión fiabilidad

La dimensión fiabilidad evalúa la capacidad del servicio para brindar una atención correcta, consistente y conforme a lo prometido. En el presente estudio, todos los indicadores de esta dimensión mostraron asociación estadísticamente significativa con la satisfacción de los padres ($p<0,05$), evidenciando que la

confianza en los procesos de atención constituye un elemento determinante para la percepción positiva del servicio de inmunización.

Respecto al indicador "Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada", se encontró una asociación significativa con la satisfacción de los padres (χ^2=11,471; p=0,009). Los usuarios satisfechos calificaron predominantemente este aspecto como excelente (57,3%) y bueno (39,6%), mientras que entre los insatisfechos predominó la valoración regular (83,3%). Estos resultados indican que el cumplimiento del orden de atención fortalece la percepción de equidad y organización del servicio.

Los hallazgos coinciden con Qian et al. (15), quienes identificaron que los tiempos de espera y la organización del flujo de atención constituyen factores determinantes de la satisfacción de los padres en los servicios de vacunación infantil. Asimismo, Tesfaye et al. (23) reportaron que la percepción de una atención organizada incrementa significativamente la satisfacción de los usuarios de los servicios de inmunización.

En relación con el indicador "El profesional de la salud le atendió en el horario programado", se evidenció una asociación significativa (χ^2=58,456; p<0,001). La mayoría de usuarios satisfechos calificó este aspecto como bueno (52,1%) o excelente (38,5%), mientras que entre los insatisfechos predominaron las categorías regular y buena (50% cada una). Este resultado demuestra que la puntualidad constituye un elemento esencial para la percepción favorable de la calidad asistencial.

Los resultados son concordantes con Chisnall et al. (33), quienes identificaron que el cumplimiento de horarios programados reduce la ansiedad de los padres y

mejora la experiencia de atención. Del mismo modo, Espinosa et al. (34) señalaron que la eficiencia operativa influye positivamente en la satisfacción de los usuarios durante las campañas de vacunación.

Respecto a la disponibilidad de la historia clínica, se encontró asociación significativa con la satisfacción (χ^2=32,321; p<0,001). El 60,4% de los usuarios satisfechos calificó este aspecto como excelente, mientras que el 66,7% de los insatisfechos lo calificó como regular. Este hallazgo evidencia que la disponibilidad oportuna de la información clínica favorece la continuidad de la atención y fortalece la confianza de los usuarios.

De manera similar, Donabedian (36) sostiene que la adecuada gestión de la información constituye un componente esencial de la calidad asistencial, ya que permite garantizar la continuidad y seguridad de la atención. Asimismo, Fikadu et al. (13) reportaron que la organización administrativa influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de los servicios de vacunación.

En cuanto al indicador "En general usted tiene confianza en la atención que se brinda en la posta y servicio de inmunización", se observó asociación significativa (χ^2=24,331; p<0,001). Entre los usuarios satisfechos predominó la valoración excelente (50%), mientras que entre los insatisfechos destacó la categoría buena (50%). Este resultado demuestra que la confianza institucional constituye uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Asimismo, Zúñiga Palomino (31) reportó que la confianza en el establecimiento de salud constituye un predictor importante de la satisfacción del usuario.

Finalmente, respecto a la percepción de confidencialidad de la información brindada al profesional de salud, se identificó una asociación significativa con la satisfacción (χ^2=22,844; p<0,001). La mayoría de usuarios satisfechos calificó este aspecto como excelente (59,4%), mientras que entre los insatisfechos predominó la valoración regular (50%). Este resultado evidencia que la protección de la información personal fortalece la relación de confianza entre usuario y profesional.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (37), la confidencialidad constituye un principio fundamental de la atención centrada en la persona, favoreciendo la confianza y la continuidad de los cuidados. Por ello, los resultados obtenidos confirman que la fiabilidad representa una dimensión fundamental para alcanzar altos niveles de satisfacción en los servicios de inmunización.

4.2.2. Discusión de la dimensión capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición del personal para brindar ayuda oportuna, resolver necesidades y atender las demandas de los usuarios de manera eficiente. En la presente investigación, todos los indicadores de esta dimensión mostraron asociación significativa con la satisfacción de los padres.

Respecto a la percepción de que la atención en el servicio de inmunización fue óptima**,** se encontró una asociación significativa (χ^2=25,491; p<0,001). La mayoría de usuarios satisfechos calificó este aspecto como excelente (53,1%), mientras que entre los insatisfechos las respuestas se distribuyeron entre malo, regular y bueno (33,3% cada uno). Este hallazgo evidencia que la eficiencia percibida del servicio influye directamente en la satisfacción.

De igual forma, la información brindada sobre los procedimientos de inmunización presentó asociación significativa con la satisfacción (χ^2=16,285; p=0,001). Los resultados coinciden con Tesfaye et al. (23), quienes concluyeron que la información clara y oportuna incrementa la satisfacción de los padres usuarios de servicios de vacunación.

En relación con la rapidez de atención a las necesidades de los usuarios, se encontró asociación significativa (χ^2=27,639; p<0,001). Este resultado coincide con Qian et al. (15), quienes identificaron que los tiempos reducidos de espera constituyen uno de los principales factores asociados a la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, la percepción de que las quejas y sugerencias son resueltas adecuadamente mostró asociación significativa (χ^2=14,686; p=0,002). Los usuarios satisfechos calificaron favorablemente este aspecto, lo cual demuestra la importancia de los mecanismos de retroalimentación para fortalecer la calidad del servicio.

La literatura señala que los servicios que responden oportunamente a las necesidades de los usuarios generan mayores niveles de confianza y satisfacción Parasuraman et al. (35). En consecuencia, la capacidad de respuesta constituye una dimensión esencial para mejorar la experiencia de atención en inmunización.

4.2.3. Discusión de la dimensión seguridad

La dimensión seguridad evalúa el conocimiento, competencia técnica y capacidad del profesional para transmitir confianza durante la atención.

Los resultados evidenciaron asociaciones significativas entre todos los indicadores de esta dimensión y la satisfacción de los padres. Destacan especialmente el interés mostrado por el enfermero para solucionar problemas de salud (χ^2=39,498; p<0,001), el tiempo dedicado al procedimiento (χ^2=28,090; p<0,001), el respeto de la privacidad durante la atención (χ^2=53,187; p<0,001) y la confianza inspirada por el profesional de enfermería (χ^2=27,263; p<0,001).

Estos hallazgos coinciden con Fikadu et al. (13) **y** Tesfaye et al. (23)**,** quienes identificaron que la competencia profesional y la confianza generada por el personal sanitario constituyen factores determinantes de la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, Donabedian (36) señala que la seguridad constituye un componente central de la calidad asistencial, debido a que garantiza que los procedimientos se realicen minimizando riesgos y fortaleciendo la confianza del usuario.

La elevada valoración obtenida en esta dimensión demuestra que los padres perciben al personal de enfermería como competente, respetuoso y capaz de brindar una atención segura, situación que favorece significativamente la satisfacción global.

4.2.4. Discusión de la dimensión empatía

La dimensión empatía evalúa la capacidad del profesional de salud para brindar una atención personalizada, comprensiva y centrada en las necesidades del usuario. Según el modelo SERVQUAL, esta dimensión comprende aspectos relacionados con la comunicación, el trato humanizado, la comprensión de las preocupaciones de los usuarios y el interés genuino por su bienestar. En la

presente investigación, la mayoría de los indicadores de empatía presentaron asociaciones estadísticamente significativas con la satisfacción de los padres, lo que demuestra la importancia del componente humano en los servicios de inmunización.

Respecto al indicador "El profesional de la salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre los cuidados post vacunación", se encontró una asociación significativa con la satisfacción de los padres (χ^2=39,551; p<0,001). Entre los usuarios satisfechos predominó la valoración excelente (56,3%), mientras que entre los insatisfechos las respuestas se concentraron principalmente en la categoría buena (50%). Estos resultados evidencian que la disponibilidad del profesional para resolver dudas contribuye significativamente a generar confianza y satisfacción en los padres.

Los hallazgos coinciden con Tesfaye et al. (23), quienes identificaron que la información brindada por el personal sanitario constituye uno de los factores más importantes para la satisfacción de las madres usuarias de los servicios de vacunación infantil. Asimismo, Chisnall et al. (33) reportaron que los padres valoran especialmente la oportunidad de formular preguntas y recibir explicaciones claras sobre las vacunas y sus posibles efectos posteriores.

En relación con el indicador "La enfermera(o) le brinda orientación y consejería", se observó una asociación significativa con la satisfacción (χ^2=33,839; p<0,001). Más de la mitad de los usuarios satisfechos calificaron este aspecto como excelente (53,1%), mientras que entre los insatisfechos predominó la valoración buena (33,3%). Este resultado demuestra que la orientación brindada por el

personal de enfermería fortalece la confianza de los usuarios y mejora la percepción de calidad de la atención.

De igual manera, la comprensión del lenguaje utilizado por el profesional presentó una asociación significativa con la satisfacción (χ^2=16,585; p=0,001). El 59,4% de los usuarios satisfechos calificó este aspecto como excelente, lo que evidencia la importancia de emplear una comunicación clara y comprensible. Estos resultados coinciden con lo señalado por Qian et al. (15), quienes concluyeron que la comunicación efectiva constituye uno de los principales predictores de satisfacción en los servicios de inmunización.

Respecto al indicador "El personal de enfermería tuvo un trato de amabilidad, respeto y paciencia", se encontró una de las asociaciones más elevadas de esta dimensión (χ^2=30,306; p<0,001). El 65,6% de los usuarios satisfechos calificó este aspecto como excelente, mientras que el 50% de los usuarios insatisfechos lo calificó como malo. Este resultado demuestra que la actitud del profesional constituye un elemento decisivo en la experiencia del usuario.

Del mismo modo, Espinosa et al. (34) reportaron que la interacción positiva con el personal sanitario favorece respuestas emocionales satisfactorias durante el proceso de inmunización.

En cuanto al indicador "La enfermera(o) involucra a la familia o acompañante en la atención o se interesa por la salud de la familia", se observó asociación significativa con la satisfacción (χ^2=56,023; p<0,001), siendo uno de los resultados más importantes de toda la investigación. El 52,1% de los usuarios satisfechos calificó este aspecto como excelente, mientras que entre los

insatisfechos las respuestas se distribuyeron de manera uniforme entre las categorías malo, regular y bueno.

Este resultado es consistente con el enfoque de atención centrada en la familia promovido por la Organización Mundial de la Salud, el cual reconoce que la participación activa de los familiares fortalece la confianza y mejora los resultados percibidos de la atención sanitaria.

Asimismo, el indicador "El personal muestra amabilidad en la atención" presentó una asociación significativa (χ^2=26,178; p<0,001). Los usuarios satisfechos valoraron principalmente este aspecto como excelente (55,2%), evidenciando que la cordialidad y la disposición para ayudar constituyen elementos esenciales para generar satisfacción.

Sin embargo, el indicador "El profesional se presenta con su nombre cuando lo atiende" no mostró asociación estadísticamente significativa con la satisfacción (χ^2=4,251; p=0,236). Aunque esta práctica forma parte de los estándares de humanización de la atención, los resultados sugieren que los padres priorizan otros aspectos relacionados con la competencia profesional, la información brindada y el trato recibido.

Por otro lado, el respeto a la cultura y creencias sobre las vacunas mostró asociación significativa (χ^2=30,126; p<0,001). Este resultado demuestra la importancia de brindar una atención culturalmente competente, especialmente en contextos donde pueden existir diversas percepciones respecto a la inmunización.

Finalmente, el indicador "El profesional muestra sensibilidad a sus sentimientos cuando realizan la vacunación" también presentó asociación significativa

(χ^2=9,543; p=0,023). Los resultados evidencian que la comprensión emocional y el acompañamiento durante el procedimiento influyen favorablemente en la satisfacción de los padres.

En conjunto, los hallazgos demuestran que la empatía constituye una dimensión fundamental para la satisfacción de los usuarios de los servicios de inmunización. La capacidad del personal para comunicarse adecuadamente, brindar orientación, mostrar amabilidad y comprender las necesidades de los padres fortalece la confianza y mejora significativamente la percepción de calidad de la atención.

4.2.5. Discusión de la dimensión aspectos tangibles

La dimensión aspectos tangibles comprende las características físicas del establecimiento de salud, incluyendo infraestructura, equipamiento, señalización, limpieza, comodidad y presentación del entorno donde se brinda la atención. Aunque esta dimensión suele considerarse secundaria frente a las dimensiones relacionadas con la interacción profesional-usuario, diversos estudios han demostrado que las condiciones físicas del servicio influyen significativamente en la percepción global de calidad y satisfacción.

En el presente estudio, la mayoría de los indicadores de aspectos tangibles mostraron asociaciones estadísticamente significativas con la satisfacción de los padres.

Respecto al indicador "El ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado y cómodo", se encontró asociación significativa con la satisfacción (χ^2=17,827; p<0,001). El 43,8% de los usuarios satisfechos calificó este aspecto

como bueno y el 41,7% como excelente. Por el contrario, entre los usuarios insatisfechos predominó la valoración regular (66,7%).

Estos resultados coinciden con Qian et al. (15), quienes identificaron que las condiciones físicas del establecimiento constituyen un predictor importante de satisfacción en los servicios de vacunación. De igual forma, Fikadu et al. (13) reportaron que la limpieza y comodidad de las instalaciones incrementan la percepción positiva de la atención recibida.

En relación con el indicador "Carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes", se observó asociación significativa con la satisfacción (χ^2=5,813; p=0,121). Aunque el valor de p indica ausencia de significancia estadística bajo el criterio convencional de α=0,05, los usuarios satisfechos calificaron favorablemente este aspecto. Este resultado podría explicarse porque la orientación física no constituye una prioridad para los usuarios del servicio de inmunización en comparación con otras dimensiones más relacionadas con la interacción humana.

Respecto a la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para la atención, se encontró asociación significativa con la satisfacción (χ^2=14,497; p=0,002). El 45,8% de los usuarios satisfechos calificó este aspecto como excelente y el 42,7% como bueno. Estos resultados evidencian que los padres perciben positivamente la disponibilidad de recursos necesarios para garantizar una atención segura y eficiente.

Los hallazgos coinciden con Donabedian (36), quien plantea que la estructura constituye uno de los pilares fundamentales de la calidad asistencial. Según este enfoque, la disponibilidad de recursos materiales adecuados facilita la ejecución

de procedimientos seguros y contribuye a mejorar los resultados percibidos por los usuarios.

Finalmente, el indicador "El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos" presentó asociación significativa con la satisfacción (χ^2=10,631; p=0,014). La mayoría de los usuarios satisfechos calificó este aspecto como bueno (45,8%) o excelente (38,5%), mientras que los usuarios insatisfechos mostraron mayores porcentajes en las categorías regular y mala.

Estos resultados son consistentes con estudios realizados en China, Etiopía y Latinoamérica, donde la comodidad de las instalaciones ha sido identificada como un factor que mejora la experiencia del usuario y favorece la percepción positiva de los servicios de salud.

En síntesis, los resultados evidencian que los aspectos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los padres usuarios del servicio de inmunización. Aunque esta dimensión mostró una fuerza de asociación menor en comparación con seguridad y empatía, continúa siendo un componente importante de la calidad percibida y contribuye al fortalecimiento de la confianza en los servicios de salud.

Los hallazgos del estudio permitieron demostrar que la calidad de atención se encuentra significativamente asociada con la satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (χ^2=54,315; p<0,001). Asimismo, las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles presentaron asociaciones estadísticamente significativas con la satisfacción, confirmando los postulados

teóricos del modelo SERVQUAL y de la teoría de calidad asistencial de Donabedian.

Los resultados muestran que las dimensiones con mayor influencia fueron seguridad y empatía**,** debido a que los padres valoran especialmente la confianza inspirada por el profesional de enfermería, el respeto, la privacidad, la orientación brindada y la sensibilidad mostrada durante la atención. Estos aspectos constituyen elementos esenciales para fortalecer la adherencia a los programas de inmunización y mejorar la experiencia de los usuarios.

En consecuencia, se acepta la hipótesis general de investigación y se concluye que una mejor calidad de atención se relaciona con mayores niveles de satisfacción de los padres usuarios del servicio de inmunización del establecimiento de salud estudiado.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusión general

- ☑ Se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los padres de niños menores de 9 años atendidos en el servicio de inmunización (χ^2=54,315; p<0,001), aceptándose la hipótesis general de investigación. Esto evidencia que una mejor percepción de la calidad de atención se asocia directamente con mayores niveles de satisfacción de los usuarios.

5.2. Conclusiones específicas

5.2.1. Fiabilidad

- ☑ Se determinó que la dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres, evidenciándose que el cumplimiento de horarios programados, el respeto del orden de llegada, la disponibilidad de la historia clínica, la confianza institucional y la confidencialidad de la información fortalecen la percepción positiva del servicio de inmunización.

5.2.2. Capacidad de respuesta

- ☑ Se concluyó que la capacidad de respuesta presenta una relación significativa con la satisfacción de los padres, debido a que la rapidez de atención, la información brindada sobre los procedimientos de inmunización, la resolución de dudas y la atención oportuna a las necesidades del usuario influyen favorablemente en la experiencia de atención.

5.2.3. Seguridad

- ☑ Se determinó que la dimensión seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres, destacando la confianza inspirada por el profesional de enfermería, el respeto de la privacidad, la competencia técnica percibida y el interés mostrado por resolver las necesidades de salud de los usuarios.

5.2.4. Empatía

- ☑ Se concluyó que la empatía mantiene una relación significativa con la satisfacción de los padres, debido a que la amabilidad, el respeto, la orientación brindada, la sensibilidad frente a las preocupaciones familiares y la comunicación efectiva fortalecen la confianza y satisfacción de los usuarios.

5.2.5.Aspectos tangibles

- ☑ Se determinó que los aspectos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los padres, evidenciándose que la limpieza, comodidad, señalización, equipamiento y condiciones físicas adecuadas del establecimiento contribuyen a mejorar la percepción de calidad del servicio.

5.3.Recomendaciones

5.3.1. Dirigidas a la Jefatura del Establecimiento de Salud

- ☑ Implementar un programa permanente de mejora continua de la calidad orientado a fortalecer las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en el servicio de inmunización.

- ☑ Fortalecer los mecanismos de monitoreo y supervisión del cumplimiento de horarios programados y del orden de atención para garantizar una atención organizada y oportuna.
- ☑ Mantener actualizados los registros clínicos y optimizar los procesos administrativos que permitan disponer oportunamente de la información necesaria para la atención de los usuarios.

5.3.2. Dirigidas al personal de enfermería

- ☑ Fortalecer las competencias comunicacionales y humanísticas mediante capacitaciones periódicas en atención centrada en el usuario, trato humanizado y consejería en inmunizaciones.
- ☑ Reforzar las estrategias de educación sanitaria dirigidas a los padres, brindando información clara y comprensible sobre vacunas, eventos supuestamente atribuibles a vacunación e inmunización (ESAVI) y cuidados posteriores a la vacunación.
- ☑ Promover la participación activa de la familia durante la atención, fomentando espacios para la resolución de dudas y fortaleciendo la confianza de los usuarios en los servicios de inmunización.

5.3.3. Dirigidas a la gestión institucional

- ☑ Mejorar continuamente las condiciones de infraestructura, equipamiento, ventilación, limpieza y señalización del servicio de inmunización para fortalecer la satisfacción de los usuarios.
- ☑ Implementar evaluaciones periódicas de satisfacción y calidad de atención utilizando instrumentos validados que permitan identificar oportunidades de mejora y establecer acciones correctivas oportunas.

5.3.4. Dirigidas a futuras investigaciones

- ☑ Realizar estudios multicéntricos con muestras más amplias que permitan comparar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en diferentes establecimientos de salud.
- ☑ Desarrollar investigaciones longitudinales que evalúen la evolución de la satisfacción de los usuarios y el impacto de las intervenciones de mejora implementadas en los servicios de inmunización.

Anexo 1: Matriz de consistencia

"Calidad de atención y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones P.S. viñedos, 2026"

Formulación del problema	**Objetivos**	**Hipótesis**	**Variables**	**Diseño metodológico**	**Escala valorativa (niveles o rangos)**
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en salud y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.?	Determinar qué relación existe entre la calidad de atención en salud y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.	Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones P.S. Viñedos, 2026. No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de	**Variable 1** Calidad de atención en salud **Dimensiones** ● Fiabilidad ● Capacidad de respuesta o responsabilidad ● Seguridad ● Empatía ● Aspectos tangibles	**Tipo de Investigación** La investigación es aplicada, explicativa, retrospectiva, longitudinal, comparativa y prolectiva. Se orienta a resolver un problema real e identificar oportunidades de mejora en el servicio de inmunización ofrecidos a la población investigada.	Excelente Buena Regular Malo

		inmunizaciones P.S. Viñedos, 2026.			
¿Qué relación hay entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026?	Determinar si existe relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.	Existe relación estadísticamente significativa entre la fiabilidad y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.			
¿Qué relación hay entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026?	Determinar si hay relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.	Existe relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.		**Método y diseño de Investigación** La presente investigación es de método cuantitativo basado en encuesta, medio por el cual se controlará la validez o aceptabilidad de las teorías, llevándose a cabo con la recolección de datos. Diseño de cohorte retrospectiva donde su	

				objetivo primordial es analizar datos pasados de una problemática para poder determinar la relación entre la exposición y el desarrollo de un resultado especifico o enfermedad con la población estudiada.	
¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026?	Determinar si existe relación entre la dimensión seguridad y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.	Existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.	**Variable 2** Satisfacción del usuario **Dimensiones** ● Satisfecho ● Insatisfecho	**Población y Muestra** La población de la presente investigación está compuesta 102 padres de niños menores de 9 años del programa de inmunizaciones puesto de salud viñedos-2026. La muestra de la presente investigación es de 51 padres de niños menores de 9 años que acuden al programa de inmunizaciones puesto	▪ Satisfecho ▪ Ni satisfecho, ni insatisfecho ▪ No satisfecho

				de salud viñedos-2026 acuerdo con la fórmula de muestra aplicada.	
¿Qué relación hay entre la dimensión empatía y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026?	Determinar si hay relación entre la dimensión empatía y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.	Existe relación estadísticamente significativa entre la empatía y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.			
¿Qué relación hay entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026?	Determinar si existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.	Existe relación estadísticamente significativa entre los aspectos tangibles y satisfacción de padres de niños menores de nueve años que acuden al programa de			

		inmunizaciones del P.S. Viñedos, 2026.			

Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Calidad de atención

Definición operacional: La calidad de atención en salud tiene cinco dimensiones; donde nos permitirá tener un objetivo de evaluación ante el proceso de atención brindada en el servicio de inmunizaciones de la posta viñedos de surco.

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Fiabilidad	Es la capacidad de realizar un servicio con un buen funcionamiento, seguro y discreto con la probabilidad de que algo funcione correctamente.	Se evalúa la percepción de los padres respecto a la capacidad del servicio de inmunización para brindar una atención correcta, consistente, segura y conforme a lo prometido, cumpliendo los procedimientos establecidos desde el ingreso hasta la finalización de la atención.	▪ El profesional de la salud le atendió en el horario programado. ▪ Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada. ▪ Su historia clínica se encontró disponible para su atención. ▪ En general usted tiene confianza en la atención que se brinda en la posta y servicio de inmunización.	Ordinal	Excelente Buena Regular Malo

			▪ Cree que la información que le brindo al enfermero(a) queda en total confidencia.		
Capacidad de respuesta	Es ayudar y brindar un servicio oportuno a los usuarios con carácter y disposición.	Se mide mediante la valoración de la rapidez de atención, la información proporcionada, la disposición para ayudar y la respuesta frente a consultas, quejas o sugerencias.	▪ La atención en el servicio de inmunización fue optima. ▪ Le brindaron información sobre los procedimientos de inmunización. ▪ La atención fue rápida hacia sus necesidades. ▪ Cree usted que se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente. ▪ El enfermero(a) que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud. ▪ El profesional le dedica el tiempo necesario para realizar el procedimiento.	Ordinal	Excelente Buena Regular Malo
Seguridad	Calidad de cobertura y la capacidad de trasmitir confianza como el conocimiento de los	Se mide la percepción de los padres sobre la competencia técnica, conocimientos y habilidades del profesional de enfermería para brindar una atención segura que inspire confianza durante el proceso de inmunización.	▪ Se respeto su privacidad durante su atención en el servicio de inmunización. ▪ El profesional de enfermería le inspiró confianza.	Ordinal	Excelente Buena

	empleados sobre lo que están haciendo.		▪ El profesional de la salud le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre las cuidados post vacunación. ▪ La enfermera(o) le brinda orientación y consejería. ▪ Respecto a los procedimientos; El enfermero(a) se lava las manos o usa guantes limpios u estériles antes y después de la vacunación. ▪ A sus preguntas el profesional las responde con palabras con las que usted las pueda entender.		Regular Malo
Empatía	Es una habilidad humana que nos permite comprender a los demás y experimentar el punto de vista del otro, adentrándonos en los pensamientos; promoviendo la buena comunicación.	Se evalúa mediante la valoración de la amabilidad, respeto, paciencia, orientación, comunicación clara, sensibilidad frente a las preocupaciones de los padres, respeto por sus creencias e involucramiento de la familia en el proceso de atención.	▪ El personal de enfermería tuvo un trato de amabilidad, respeto y paciencia. ▪ La enfermera(o) involucra a la familia o acompañante en la atención, o se interesa por la salud de la familia. ▪ El personal muestra amabilidad en la atención.	Ordinal	Excelente Buena Regular Malo

			▪ El profesional se presenta con su nombre cuando lo atiende. ▪ El profesional respeta su cultura u creencias. ▪ El profesional muestra sensibilidad a sus sentimientos cuando realizan la vacunación.		
Aspectos tangibles	Son los aspectos físicos y estructurales que los clientes perciben en la organización; temas como la limpieza, la modernidad, la infraestructura e instalaciones.	Comprende la valoración de la limpieza, comodidad, ventilación, señalización, infraestructura, disponibilidad de materiales y equipos, así como la presentación del consultorio y de la sala de espera.	▪ Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilados y cómodos. ▪ Carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes. ▪ Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. ▪ El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.	Ordinal	Excelente Buena Regular Malo

Variable 2: Satisfacción

Definición operacional: La satisfacción del usuario tiene dos aspectos satisfecho e insatisfecho. Donde nos permitirá evaluar si el usuario cubrió todas sus necesidades con la atención brindada.

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Satisfecho	Es la respuesta que está relacionada con valoración de los recursos que fueron adecuados para sus necesidades.	Se evaluará si los padres de familia se encuentran satisfechos o recibieron la atención de acuerdo a sus necesidades.	▪ Me siento satisfecho(a) con la atención recibida en el servicio de inmunización. ▪ La atención brindada por el personal de salud cumplió con mis expectativas. ▪ Considero que el trato recibido durante la atención fue adecuado. ▪ En general, la atención en este servicio fue satisfactoria. ▪ Recomendaría este servicio de inmunización a familiares o amigos. ▪ Sugeriría a otros padres o cuidadores que utilicen este servicio para vacunar a sus niños. ▪ Hablaría positivamente de la atención recibida en este servicio de inmunización. ▪ Regresaría a este establecimiento cuando mi niño(a) necesite otra vacuna. ▪ Preferiría volver a este servicio de inmunización en futuras atenciones. ▪ Continuaría utilizando este servicio de inmunización para las próximas vacunas de mi niño(a).	Ordinal	▪ Satisfecho ▪ Ni satisfecho, ni insatisfecho ▪ No satisfecho
Insatisfecho	La necesidad que no ha sido cumplida, por lo que no termina de cubrir las carencias del usuario o cliente.	Se evalúa mediante si la necesidad que tienen los padres fue cubierta por la atención			

Anexo 2: instrumento de recolección de datos sobre calidad de atención

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención y satisfacción de padres de niños menores de 9 años del programa de inmunizaciones P.S viñedos-2026. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRAFICO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCION DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE 9 AÑOS DEL PROGRAMA DE INMUNIZACION P.S VIÑEDOS 2026.				
1	**Edad del padre/cuidador:**			
2	**Lugar de procedencia:**			
	Urbano		Rural	
3	**Nivel educativo del padre/cuidador:**			
	Sin nivel educativo			
	Primaria		Superior universitario/técnico NO terminado	
	secundaria		Superior universitario/técnico terminado	
4	**Tipo de seguro en el cual se atiende:**			
	SIS		Otro: ESSALUD, privados.	
	Ninguno			
5	**Edad del menor:**			
6	**Sexo del menor:**			
	Masculino		**Femenino**	
7	**Tipo de usuario:**			
	Nuevo		Continuador	
8	**Condición del encuestado:**			
	Padre/Madre		Cuidador/Familiar	

ESCALA DE EVALUACION PARA "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE 9 AÑOS DEL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES VIÑEDOS-2026"					
Considerar: Excelente (3), Bueno (2), Regular (1), Malo (0)					
	FIABILIDAD	**0**	**1**	**2**	**3**
1	El profesional de la salud le atendió en el horario programado.				
2	Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada.				
3	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.				
4	En general usted tiene confianza en la atención que se brinda en la posta y servicio de inmunización.				
5	Cree que la información que le brindo al enfermero(a) queda en total confidencia.				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD				
6	La atención en el servicio de inmunización fue optima.				
7	Le brindaron información sobre los procedimientos de inmunización.				
8	La atención fue rápida hacia sus necesidades.				
9	Cree usted que se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.				
10	El enfermero(a) que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud.				
11	El profesional le dedica el tiempo necesario para realizar el procedimiento.				
	SEGURIDAD				
12	Se respeto su privacidad durante su atención en el servicio de inmunización.				
13	El profesional de enfermería le inspiró confianza.				
14	El profesional de la salud le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre las cuidados post vacunación.				
15	La enfermera(o) le brinda orientación y consejería.				
16	Respecto a los procedimientos; El enfermero(a) se lava las manos o usa guantes limpios u estériles antes y después de la vacunación.				
17	A sus preguntas el profesional las responde con palabras con las que usted las pueda entender.				
	EMPATIA				

18	El personal de enfermería tuvo un trato de amabilidad, respeto y paciencia.				
19	La enfermera(o) involucra a la familia o acompañante en la atención, o se interesa por la salud de la familia.				
20	El personal muestra amabilidad en la atención.				
21	El profesional se presenta con su nombre cuando lo atiende.				
22	El profesional respeta su cultura u creencias sobre las vacunas.				
23	El profesional muestra sensibilidad a sus sentimientos cuando realizan la vacunación.				
	ASPECTOS TANGIBLES				
24	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilados y cómodos.				
25	Carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.				
26	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.				
27	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.				

Instrumento de recolección de datos sobre satisfacción

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención y satisfacción de padres de niños menores de 9 años del programa de inmunizaciones P.S viñedos-2026. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

ESCALA DE EVALUACION PARA "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE NUEVE AÑOS QUE ACUDEN AL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES P.S. VIÑEDOS, 2026".				
Considerar: Satisfecho (2), Ni satisfecho ni insatisfecho (1), Insatisfecho (0)				
	SATISFACCION DEL USUARIO	**0**	**1**	**2**
1	Me siento satisfecho(a) con la atención recibida en el servicio de inmunización.			
2	La atención brindada por el personal de salud cumplió con mis expectativas.			
3	Considero que el trato recibido durante la atención fue adecuado.			
4	En general, la atención en este servicio fue satisfactoria.			
5	Recomendaría este servicio de inmunización a familiares o amigos.			
6	Sugeriría a otros padres o cuidadores que utilicen este servicio para vacunar a sus niños.			
7	Hablaría positivamente de la atención recibida en este servicio de inmunización.			
8	Regresaría a este establecimiento cuando mi niño(a) necesite otra vacuna.			
9	Preferiría volver a este servicio de inmunización en futuras atenciones.			
10				

	Continuaría utilizando este servicio de inmunización para las próximas vacunas de mi niño(a).			

Anexo 3: Prueba de Validación

Instrumento 1: Calidad de atención

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,908
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2017,364
	gl	351
	Sig.	<.001

Prueba de validación

Instrumento 2: Satisfacción

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,823
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	697,839
	gl	45
	Sig.	<.001

Anexo 4: Prueba de Confiabilidad

Instrumento 1: Calidad de Atención

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	102	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	102	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	27

Prueba de confiabilidad

Instrumento 2: Satisfacción

Resumen de procesamiento de casos

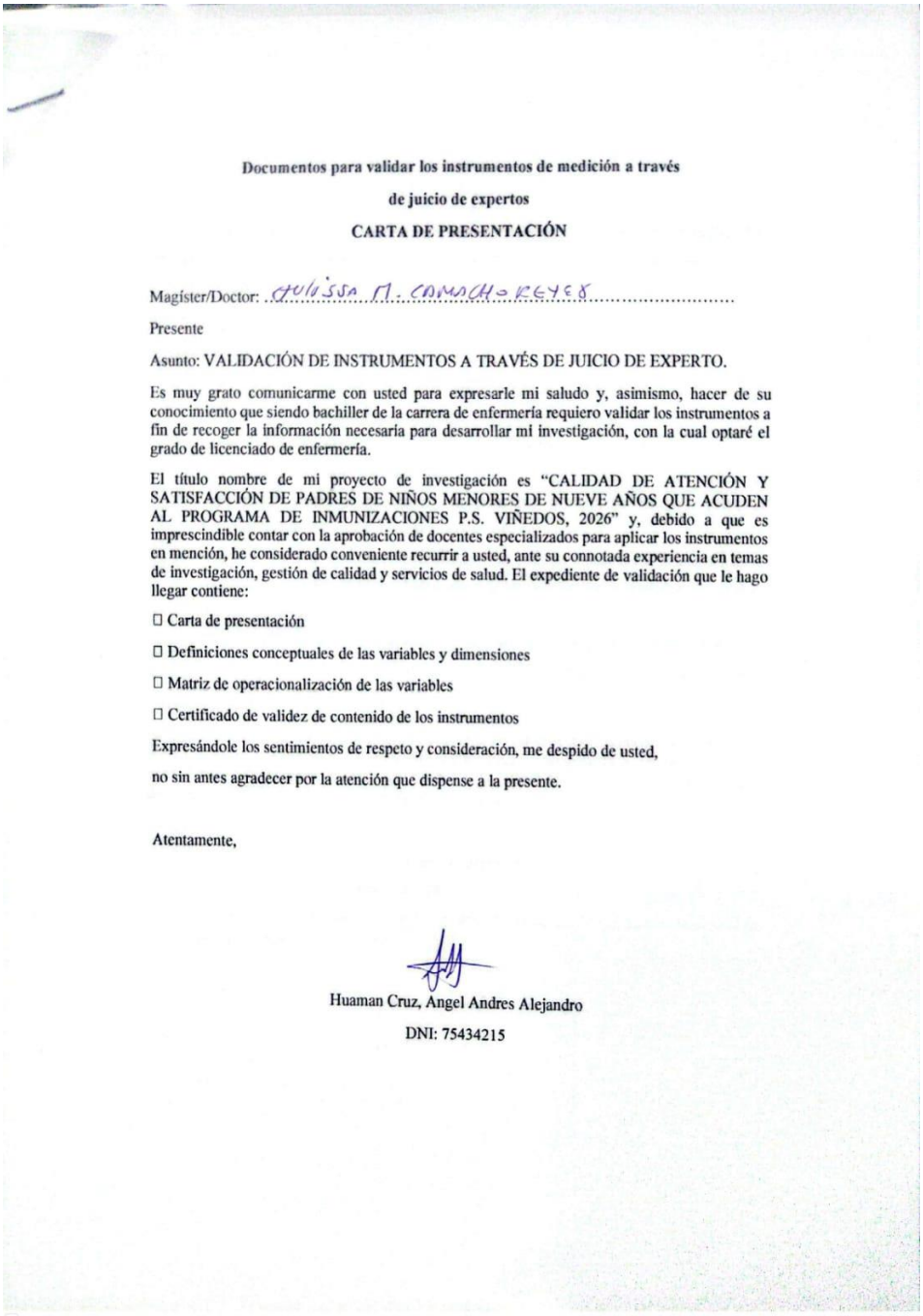
		N	%
Casos	Válido	102	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	102	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	10

Anexo 5: Juicio de experto



Documentos para validar los instrumentos de medición a través

de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: ULISSA M. CONDACHO REYES

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo bachiller de la carrera de enfermería requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de licenciado de enfermería.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE NUEVE AÑOS QUE ACUDEN AL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES P.S. VIÑEDOS, 2026" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación, gestión de calidad y servicios de salud. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ☐ Carta de presentación
- ☐ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- ☐ Matriz de operacionalización de las variables
- ☐ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted,

no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Huaman Cruz, Angel Andres Alejandro

DNI: 75434215

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE NUEVE AÑOS QUE ACUDEN AL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES P.S. VIÑEDOS, 2026"

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia [1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
Variable 1: Calidad de Atención								
	FIABILIDAD	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	El profesional de la salud le atendió en el horario programado.	X		X		X		
2	Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada.	X		X		X		
3	Su historia clínica se encontró disponible para su atención	X		X		X		
4	En general usted tiene confianza en la atención que se brinda en la posta y servicio de inmunización.	X		X		X		
5	Cree que la información que le brindo al enfermero(a) queda en total confidencia.	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD	**Pertinencia [1]**		**Relevancia[2]**		**Claridad[3]**		**Sugerencias**
		SI	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
6	La atención en el servicio de inmunización fue optima.	X		X		X		
7	Le brindaron información sobre los procedimientos de inmunización.	X		X		X		
8	La atención fue rápida hacia sus necesidades.	X		X		X		
9	Cree usted que se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.	X		X		X		
10	El enfermero(a) que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud.	X		X		X		
11	El profesional le dedica el tiempo necesario para realizar el procedimiento.	X		X		X		

	SEGURIDAD	Pertinencia [1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
12	Se respeto su privacidad durante su atención en el servicio de inmunización.	X		X		X		
13	El profesional de enfermería le inspiró confianza.	X		X		X		
14	El profesional de la salud le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre las cuidados post vacunación.	X		X		X		
15	La enfermera(o) le brinda orientación y consejería.	X		X		X		
16	Respecto a los procedimientos; El enfermero(a) se lava las manos o usa guantes limpios u estériles antes y después de la vacunación.	X		X		X		
17	A sus preguntas el profesional las responde con palabras con las que usted las pueda entender.	X		X		X		
	EMPATIA	**Pertinencia[1]**		**Relevancia[2]**		**Claridad[3]**		**Sugerencias**
18	El personal de enfermería tuvo un trato de amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
19	La enfermera(o) involucra a la familia o acompañante en la atención, o se interesa por la salud de la familia.	X		X		X		
20	El personal muestra amabilidad en la atención.	X		X		X		
21	El profesional se presenta con su nombre cuando lo atiende.	X		X		X		
22	El profesional respeta su cultura u creencias sobre las vacunas.	X		X		X		
23	El profesional muestra sensibilidad a sus sentimientos cuando realizan la vacunación.	X		X		X		
	ASPECTOS TANGIBLES	**Pertinencia[1]**		**Relevancia[2]**		**Claridad[3]**		**Sugerencias**
24	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilados y cómodos.	X		X		X		

25	Carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.							
26	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
27	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.							
	SATISFACCION	**Pertinencia[1]**		**Relevancia[2]**		**Claridad[3]**		**Sugerencias**
1	Me siento satisfecho(a) con la atención recibida en el servicio de inmunización.							
2	La atención brindada por el personal de salud cumplió con mis expectativas.							
3	Considero que el trato recibido durante la atención fue adecuado.							
4	En general, la atención en este servicio fue satisfactoria							
5	Recomendaría este servicio de inmunización a familiares o amigos.							
6	Sugeriría a otros padres o cuidadores que utilicen este servicio para vacunar a sus niños.							
7	Hablaría positivamente de la atención recibida en este servicio de inmunización							
8	Regresaría a este establecimiento cuando mi niño(a) necesite otra vacuna							
9	Preferiría volver a este servicio de inmunización en futuras atenciones							
10	Continuaría utilizando este servicio de inmunización para las próximas vacunas de mi niño(a).							

Juez	Ítems con puntuación	Ítems con puntuación	Σ(r−1)
Juez	24 (4)	3 (3)	78

Juez	Ítems con puntuación	Ítems con puntuación	Σ(r−1)
Juez	9 (4)	1 (3)	29

[1]**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[2]**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

[3]**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. CAMACHO REYES JULISSA M.

DNI: 32135487

Especialidad del validador:

15 de MARZO de 2026

JULISSA M. CAMACHO REYES
ESP. EN GESTIÓN DE CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN
CEP 70090 REE: 26875

Firma del experto informante

Documentos para validar los instrumentos de medición a través

de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Ivoez Ramirez P.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo bachiller de la carrera de enfermería requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de licenciado de enfermería.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE NUEVE AÑOS QUE ACUDEN AL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES P.S. VIÑEDOS, 2026" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación, gestión de calidad y servicios de salud. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ☐ Carta de presentación
- ☐ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- ☐ Matriz de operacionalización de las variables
- ☐ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted,

no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Huaman Cruz, Angel Andres Alejandro

DNI: 75434215

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE NUEVE AÑOS QUE ACUDEN AL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES P.S. VIÑEDOS, 2026"

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia [1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	Variable 1: Calidad de Atención							
	FIABILIDAD	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	El profesional de la salud le atendió en el horario programado.	X		X		X		
2	Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada.	X		X		X		
3	Su historia clínica se encontró disponible para su atención	X		X		X		
4	En general usted tiene confianza en la atención que se brinda en la posta y servicio de inmunización.	X		X		X		
5	Cree que la información que le brindo al enfermero(a) queda en total confidencia.	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD	**Pertinencia [1]**		**Relevancia[2]**		**Claridad[3]**		**Sugerencias**
		SI	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
6	La atención en el servicio de inmunización fue optima.	X		X		X		
7	Le brindaron información sobre los procedimientos de inmunización.	X		X		X		
8	La atención fue rápida hacia sus necesidades.	X		X		X		
9	Cree usted que se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.	X		X		X		
10	El enfermero(a) que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud.	X		X		X		
11	El profesional le dedica el tiempo necesario para realizar el procedimiento.	X		X		X		

	SEGURIDAD	Pertinencia [1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
12	Se respeto su privacidad durante su atención en el servicio de inmunización.	X		X		X		
13	El profesional de enfermería le inspiró confianza.	X		X		X		
14	El profesional de la salud le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre las cuidados post vacunación.	X		X		X		
15	La enfermera(o) le brinda orientación y consejería.	X		X		X		
16	Respecto a los procedimientos; El enfermero(a) se lava las manos o usa guantes limpios u estériles antes y después de la vacunación.	X		X		X		
17	A sus preguntas el profesional las responde con palabras con las que usted las pueda entender.	X		X		X		
	EMPATIA	**Pertinencia[1]**		**Relevancia[2]**		**Claridad[3]**		**Sugerencias**
18	El personal de enfermería tuvo un trato de amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
19	La enfermera(o) involucra a la familia o acompañante en la atención, o se interesa por la salud de la familia.	X		X		X		
20	El personal muestra amabilidad en la atención.	X		X		X		
21	El profesional se presenta con su nombre cuando lo atiende.	X		X		X		
22	El profesional respeta su cultura u creencias sobre las vacunas.	X		X		X		
23	El profesional muestra sensibilidad a sus sentimientos cuando realizan la vacunación.	X		X		X		
	ASPECTOS TANGIBLES	**Pertinencia[1]**		**Relevancia[2]**		**Claridad[3]**		**Sugerencias**
24	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilados y cómodos.	X		X		X		

25	Carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X		
26	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	X		X		X		
27	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.	X		X		X		
	SATISFACCION	**Pertinencia[1]**		**Relevancia[2]**		**Claridad[3]**		**Sugerencias**
1	Me siento satisfecho(a) con la atención recibida en el servicio de inmunización.	X		X		X		
2	La atención brindada por el personal de salud cumplió con mis expectativas.	X		X		X		
3	Considero que el trato recibido durante la atención fue adecuado.	X		X		X		
4	En general, la atención en este servicio fue satisfactoria	X		X		X		
5	Recomendaría este servicio de inmunización a familiares o amigos.	X		X		X		
6	Sugeriría a otros padres o cuidadores que utilicen este servicio para vacunar a sus niños.	X		X		X		
7	Hablaría positivamente de la atención recibida en este servicio de inmunización	X		X		X		
8	Regresaría a este establecimiento cuando mi niño(a) necesite otra vacuna	X		X		X		
9	Preferiría volver a este servicio de inmunización en futuras atenciones	X		X		X		
10	Continuaría utilizando este servicio de inmunización para las próximas vacunas de mi niño(a).	X		X		X		

Juez	Ítems con puntuación	Ítems con puntuación	Σ(r−1)
Juez	24 (4)	3 (3)	78

Juez	Ítems con puntuación	Ítems con puntuación	Σ(r−1)
Juez	9 (4)	1 (3)	29

[1]**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[2]**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

[3]**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. ANGEL RAMIREZ P.

DNI: 02449483

Especialidad del validador:

10 de MARZO de 2026

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR

Dr. ANGEL A. RAMIREZ PURACA
COP 15188
DIRECTOR DE LA RIS LURIN Y BALNEARIOS

Firma del experto informante

Documentos para validar los instrumentos de medición a través

de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: Jessenia Gladys Huaman Huaman

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo bachiller de la carrera de enfermería requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de licenciado de enfermería.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE NUEVE AÑOS QUE ACUDEN AL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES P.S. VIÑEDOS, 2026" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación, gestión de calidad y servicios de salud. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

☐ Carta de presentación

☐ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones

☐ Matriz de operacionalización de las variables

☐ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted,

no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Huaman Cruz, Angel Andres Alejandro

DNI: 75434215

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE NUEVE AÑOS QUE ACUDEN AL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES P.S. VIÑEDOS, 2026"

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia [1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	Variable 1: Calidad de Atención							
	FIABILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El profesional de la salud le atendió en el horario programado.	X		X		X		
2	Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada.	X		X		X		
3	Su historia clínica se encontró disponible para su atención	X		X		X		
4	En general usted tiene confianza en la atención que se brinda en la posta y servicio de inmunización.	X		X		X		
5	Cree que la información que le brindo al enfermero(a) queda en total confidencia.	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD	Pertinencia [1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La atención en el servicio de inmunización fue optima.	X		X		X		
7	Le brindaron información sobre los procedimientos de inmunización.	X		X		X		
8	La atención fue rápida hacia sus necesidades.	X		X		X		
9	Cree usted que se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.	X		X		X		
10	El enfermero(a) que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud.	X		X		X		
11	El profesional le dedica el tiempo necesario para realizar el procedimiento.	X		X		X		

	SEGURIDAD	Pertinencia [1]		Relevancia [2]		Claridad [3]		Sugerencias
12	Se respeto su privacidad durante su atención en el servicio de inmunización.	X		X		X		
13	El profesional de enfermería le inspiró confianza.	X		X		X		
14	El profesional de la salud le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre las cuidados post vacunación.	X		X		X		
15	La enfermera(o) le brinda orientación y consejería.	X		X		X		
16	Respecto a los procedimientos; El enfermero(a) se lava las manos o usa guantes limpios u estériles antes y después de la vacunación.	X		X		X		
17	A sus preguntas el profesional las responde con palabras con las que usted las pueda entender.	X		X		X		
	EMPATIA	**Pertinencia [1]**		**Relevancia [2]**		**Claridad [3]**		**Sugerencias**
18	El personal de enfermería tuvo un trato de amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
19	La enfermera(o) involucra a la familia o acompañante en la atención, o se interesa por la salud de la familia.	X		X		X		
20	El personal muestra amabilidad en la atención.	X		X		X		
21	El profesional se presenta con su nombre cuando lo atiende.	X		X		X		
22	El profesional respeta su cultura u creencias sobre las vacunas.	X		X		X		
23	El profesional muestra sensibilidad a sus sentimientos cuando realizan la vacunación.	X		X		X		
	ASPECTOS TANGIBLES	**Pertinencia [1]**		**Relevancia [2]**		**Claridad [3]**		**Sugerencias**
24	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilados y cómodos.	X		X		X		

25	Carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X		
26	Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	X		X		X		
27	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.	X		X		X		
	SATISFACCION	**Pertinencia[1]**		**Relevancia[2]**		**Claridad[3]**		**Sugerencias**
1	Me siento satisfecho(a) con la atención recibida en el servicio de inmunización.	X		X		X		
2	La atención brindada por el personal de salud cumplió con mis expectativas.	X		X		X		
3	Considero que el trato recibido durante la atención fue adecuado.	X		X		X		
4	En general, la atención en este servicio fue satisfactoria	X		X		X		
5	Recomendaría este servicio de inmunización a familiares o amigos.	X		X		X		
6	Sugeriría a otros padres o cuidadores que utilicen este servicio para vacunar a sus niños.	X		X		X		
7	Hablaría positivamente de la atención recibida en este servicio de inmunización	X		X		X		
8	Regresaría a este establecimiento cuando mi niño(a) necesite otra vacuna	X		X		X		
9	Preferiría volver a este servicio de inmunización en futuras atenciones	X		X		X		
10	Continuaría utilizando este servicio de inmunización para las próximas vacunas de mi niño(a).	X		X		X		

Juez	Ítems con puntuación	Ítems con puntuación	Σ(r−1)
Juez	26 (4)	1 (3)	80

Juez	Ítems con puntuación	Ítems con puntuación	Σ(r−1)
Juez	8 (4)	2 (3)	28

[1]**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[2]**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

[3]**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. Yesenia Gladys Huaman Huaman

DNI: 46699772

Especialidad del validador:

02 de Marzo de 2026

Yesenia G. Huaman Huaman
ENFERMERA
CEP 107154 R.E.M. N° 037191

Firma del experto informante

CALIDAD DE ATENCION

Tabla. Validez de contenido mediante el coeficiente V de Aiken

Juez	Ítems con puntuación 4	Ítems con puntuación 3	Σ(r−1)
Juez 1	24	3	78
Juez 2	24	3	78
Juez 3	26	1	80
Total	**74**	7	**236**

Cálculo del coeficiente

Parámetro	Valor
Número de jueces	3
Número de ítems	27
Escala	1–4
Denominador 3×27×33 \times 27 \times 33×27×3	243
Numerador	236
V de Aiken	**0.971**
Interpretación	**Excelente validez de contenido**

SATISFACCION DEL PADRE

Tabla. Validez de contenido del instrumento de satisfacción mediante el coeficiente V de Aiken

Juez	Ítems con puntuación 4	Ítems con puntuación 3	Σ(r−1)
Juez 1	9	1	29
Juez 2	9	1	29
Juez 3	8	2	28
Total	**26**	**4**	**86**

Cálculo del coeficiente

Parámetro	Valor
Número de jueces	3
Número de ítems	10
Escala de valoración	1–4
Denominador (3 × 10 × 3)	90
Numerador Σ(r−1)	86
V de Aiken	**0.956**
Interpretación	**Excelente validez de contenido**

Anexo 6: Aprobación del comité de ética

Universidad Norbert Wiener

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN
DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 16 de febrero del 2026.

Autor Responsable:
Angel Andres Alejandro Huaman Cruz

Exp. Nº: 0319-2026

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC) de la Universidad Privada Norbert Wiener evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE NUEVE AÑOS QUE ACUDEN AL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES P.S. VIÑEDOS, 2026"**

Versión Nro. 1, aprobada por el asesor en fecha 13/02/ 2026.

El cual tiene como Autor(es) a:
Angel Andres Alejandro Huaman Cruz

La **APROBACIÓN** otorgada comprende la verificación del cumplimiento de las buenas prácticas éticas, la adecuada evaluación del balance riesgo/beneficio, la idoneidad del equipo de investigación y la garantía de confidencialidad en el manejo de los datos, entre otros aspectos éticos y metodológicos pertinentes.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La aprobación otorgada por el CIEIC tiene una **vigencia de veinticuatro (24) meses** contados desde la fecha de emisión del presente documento. Esta vigencia es exclusiva para los procedimientos éticos revisados por el Comité y no sustituye ni aplica a los trámites administrativos ante la Oficina de Grados y Títulos.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza** la **aceptación** por parte de las **instituciones** en las que se planea realizar la investigación.
- En caso de requerir una **enmienda**, entendida como una modificación menor que **no altera de manera sustantiva** el proyecto aprobado, esta deberá ser presentada al CIEIC y no podrá ejecutarse sin su aprobación previa. **Cualquier cambio sustantivo deberá tramitarse como proyecto nuevo** ante el CIEIC.

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

Atentamente,

Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 7: consentimiento informado para participar del proyecto

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Bachiller Angel Andres Alejandro Huaman Cruz

Título: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE NUEVE AÑOS DEL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES P.S VIÑEDOS-2026"

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE NUEVE AÑOS QUE ACUDEN AL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES P.S. VIÑEDOS, 2026." Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es determinar qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción de padres de niños menores de 9 años del programa de inmunizaciones P.S viñedos. Su ejecución permitirá evaluar la calidad de atención brindada en el puesto de salud viñedos en el programa de inmunización.

Procedimientos

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

 Responderá un cuestionario.

 Obtendrá información sobre los resultados.

 Se le proporcionará todas las facilidades, comodidades y anonimato.

La encuesta puede demorar unos 45 minutos. Los resultados de los cuestionarios se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Su participación en el estudio no tendrá ningún riesgo.

Beneficios: Usted se beneficiará al conocer los resultados que le puede hacer mucha utilidad para su propia información y conocimiento.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

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

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el bachiller Andres Huaman Cruz teléfono 964473801 o al comité que validó el presente estudio, Dr. Raul Antonio Rojas Ortega, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 939 513 820. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante	Investigador
Nombres:	Nombres:
DNI:	DNI:

Anexo 8: Carta de aprobación de la institución



PERÚ Ministerio de Salud | Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur | DIRECCIÓN GENERAL

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Barranco, 06 de Abril del 2026

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN N° D000070-2026-DG-DIRISLS

ACTA DE EXPOSICIÓN 05.03.2026 COM.ET.IN.DIRIS-LS
ACTA DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES

EXPEDIENTE N° 2026-0009143

El que suscribe, director general de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, hace constar que:

ÁNGEL ANDRÉS ALEJANDRO HUAMÁN CRUZ

Investigador del Proyecto de Investigación **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE NUEVE AÑOS QUE ACUDEN AL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES P.S. VIÑEDOS, 2026"**, ha concluido satisfactoriamente el proceso de aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, motivo por el cual se autoriza a través del presente el desarrollo del mismo.

El presente proyecto se desarrollará en el P.S. Viñedos de Surco, de la jurisdicción de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

Hacemos de su conocimiento que, al término de la investigación, deberá presentar a la Dirección General de nuestra institución un ejemplar del informe final en formato físico y virtual (PDF), con la finalidad de socializar los resultados, que servirán para fortalecer las acciones de los establecimientos de salud.

De no cumplir con remitir lo indicado, se hará de conocimiento a la universidad de procedencia o institución a la que pertenecen, a fin de ejecutar las acciones que correspondan.

Esta constancia tiene validez por cuatro (04) meses, a partir de su expedición, la misma que puede ser renovable hasta la conclusión de la investigación; para tal fin, deberá presentarse la solicitud 10 días hábiles antes del vencimiento. No autoriza la publicación del estudio por ser un proceso independiente.

El investigador se adecuará a las condiciones establecidas por la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, respecto a la factibilidad de desarrollar el proyecto de investigación bajo modalidad presencial o virtual. Asimismo, deberá cumplir con todos los protocolos de seguridad, como utilizar equipos de protección personal, a fin de evitar el riesgo de infección.

V°B°

Documento firmado digitalmente

BRAULIO PACHECO SANDOVAL
DIRECTOR GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR
(BPS/jgm)

V°B°

MINSA DIRIS LIMA SUR

CARTA DE AUTORIZACIÓN

P.S. VIÑEDOS
PROGRAMA DE INMUNIZACIONES

CARTA N.° 01-2026-P.S. VIÑEDOS

Asunto: Autorización para la ejecución de investigación.

Viñedos, 15 de abril de 2026

Por medio de la presente, el Programa de Inmunizaciones del Puesto de Salud Viñedos deja constancia de que autorizó la ejecución del trabajo de investigación titulado:

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS MENORES DE NUEVE AÑOS QUE ACUDEN AL PROGRAMA DE INMUNIZACIONES P.S. VIÑEDOS, 2026".

La investigación fue desarrollada en las instalaciones del Programa de Inmunizaciones del P.S. Viñedos, previa coordinación con la jefatura correspondiente, respetando los principios éticos de investigación, la confidencialidad de la información recopilada y los procedimientos establecidos por la institución.

Asimismo, se deja constancia de que el estudio se llevó a cabo sin afectar el normal desarrollo de las actividades asistenciales del establecimiento de salud, contando con la colaboración del personal responsable del programa dentro de las facilidades brindadas por la institución.

La presente carta se expide a solicitud del interesado para los fines académicos y administrativos que considere pertinentes.

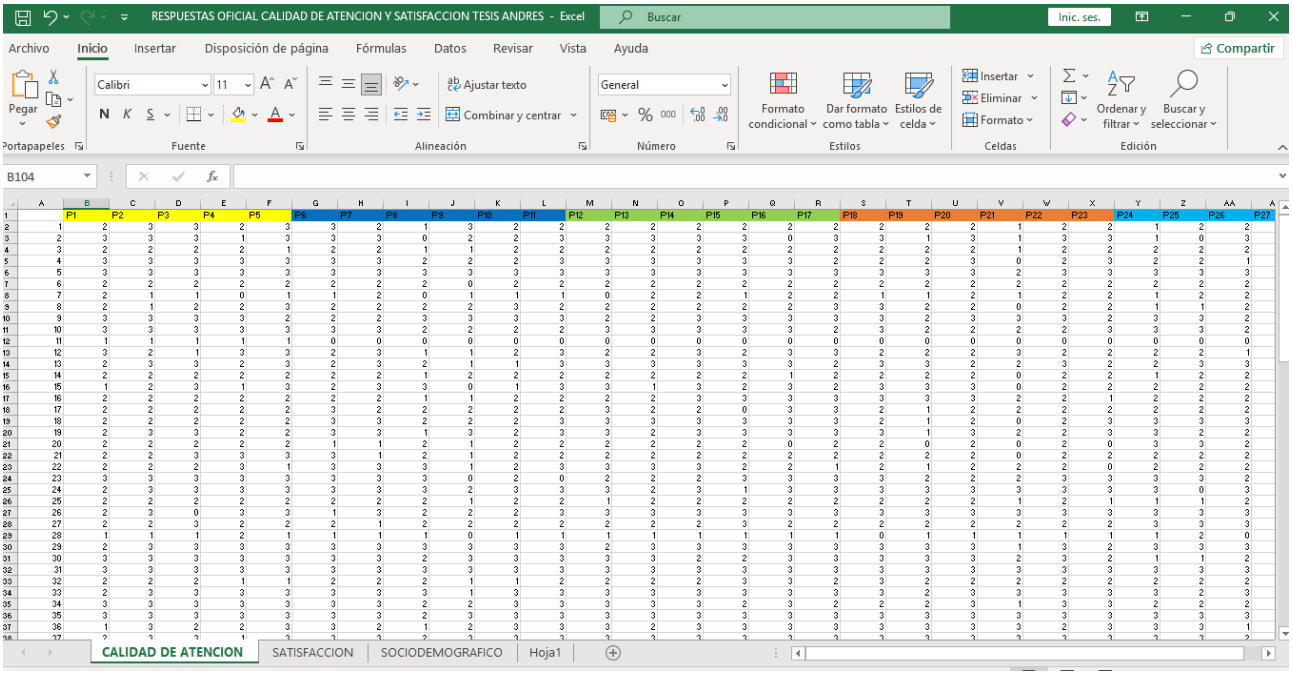
Atentamente,

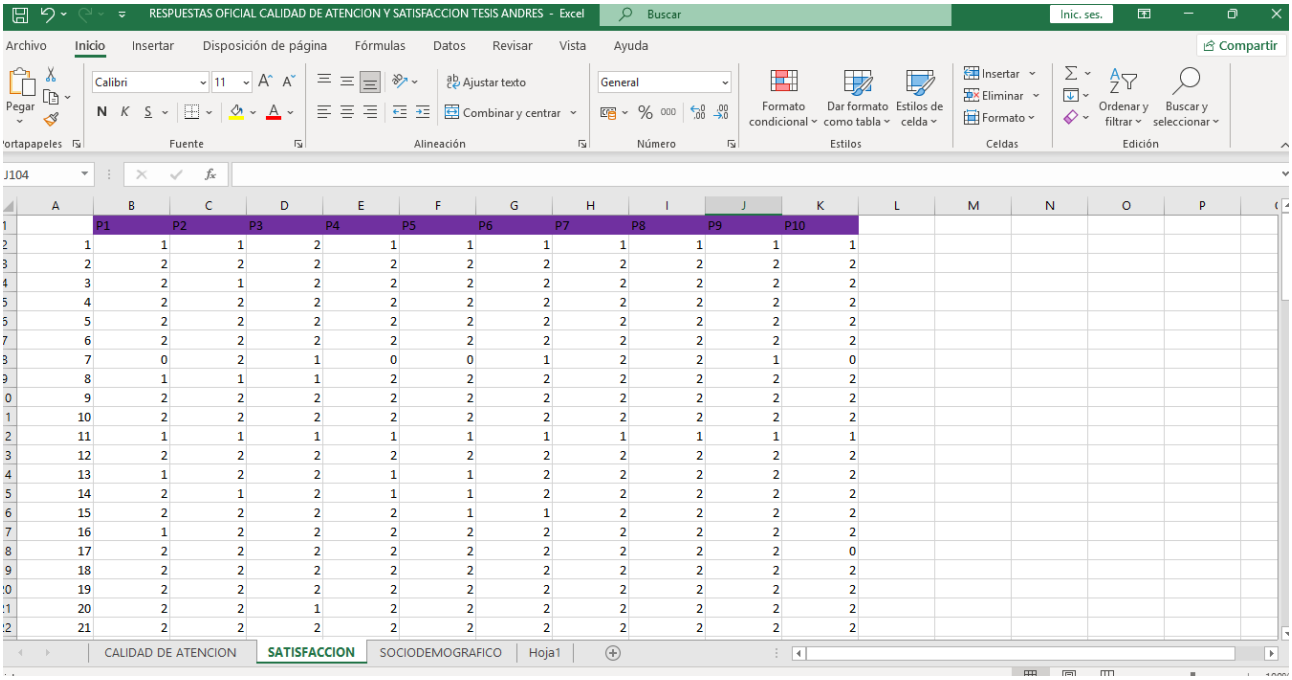
MINISTERIO DE SALUD
DIRIS LIMA SUR
P.S. VIÑEDOS

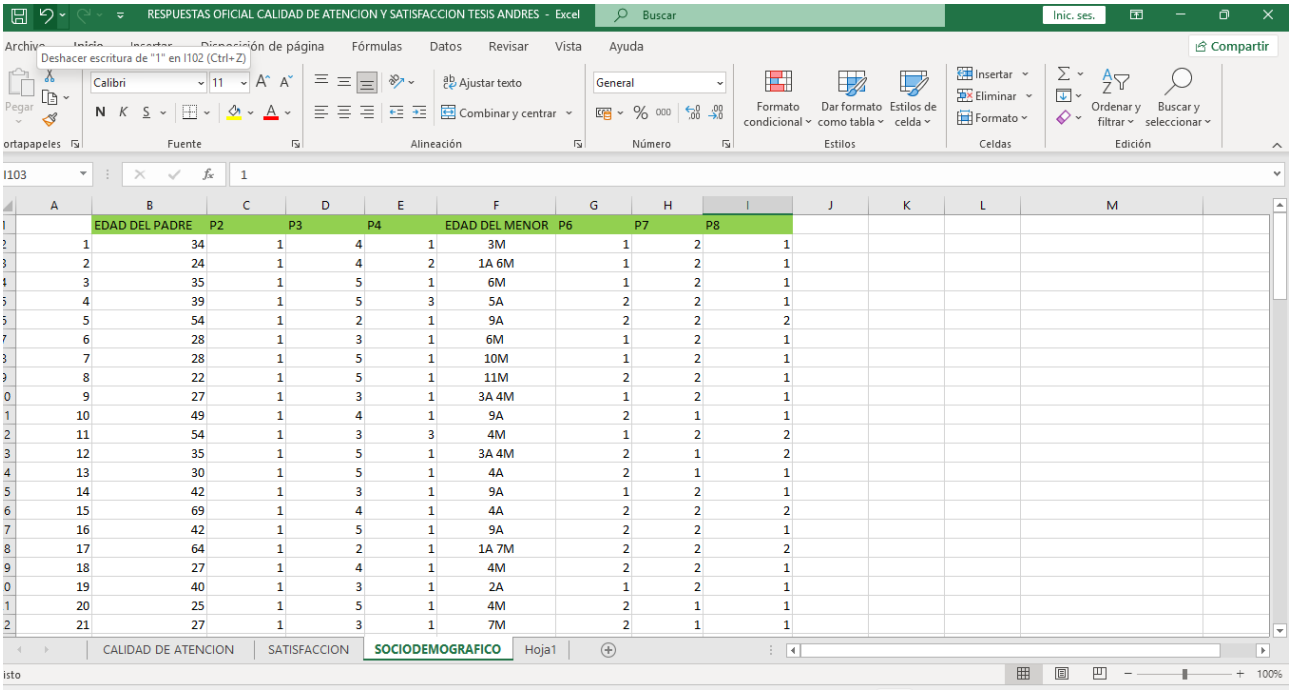
Lic. Fiorella Cayo Huanca
C.S.P. 71078

Lic. _____
Responsable del Programa de Inmunizaciones
Puesto de Salud Viñedos

CS Escaneado con CamScanner


RESPUESTAS OFICIAL CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION TESIS ANDRES - Excel
Buscar
Inic. ses.
Archivo
Inicio
Insertar
Disposición de página
Fórmulas
Datos
Revisar
Vista
Ayuda
Compartir
Pegar
Calibri
11
Ajustar texto
Combinar y centrar
General
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato
Ordenar y filtrar
Buscar y seleccionar
Portapapeles
Fuente
Alineación
Número
Estilos
Celdas
Edición
B104
CALIDAD DE ATENCION
SATISFACCION
SOCIODEMOGRAFICO
Hoja1


RESPUESTAS OFICIAL CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION TESIS ANDRES - Excel
Buscar
Inic. ses.
Archivo
Inicio
Insertar
Disposición de página
Fórmulas
Datos
Revisar
Vista
Ayuda
Compartir
Pegar
Calibri
11
Ajustar texto
Combinar y centrar
General
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato
Ordenar y filtrar
Buscar y seleccionar
Portapapeles
Fuente
Alineación
Número
Estilos
Celdas
Edición
J104
P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10
1 1 1 2 1 1 1 1 1 1 1
2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
3 2 1 2 2 2 2 2 2 2 2
4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
5 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
6 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
7 0 2 1 0 0 1 2 2 1 0
8 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2
9 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
10 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
11 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
12 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
13 1 2 2 1 1 2 2 2 2 2
14 2 1 2 1 1 2 2 2 2 2
15 2 2 2 2 1 2 2 2 2 2
16 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2
17 2 2 2 2 2 2 2 2 2 0
18 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
19 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
20 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2
21 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
CALIDAD DE ATENCION
SATISFACCION
SOCIODEMOGRAFICO
Hoja1



RESPUESTAS OFICIAL CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION TESIS ANDRES - Excel

	EDAD DEL PADRE	P2	P3	P4	EDAD DEL MENOR	P6	P7	P8
1	34	1	4	1	3M	1	2	1
2	24	1	4	2	1A 6M	1	2	1
3	35	1	5	1	6M	1	2	1
4	39	1	5	3	5A	2	2	1
5	54	1	2	1	9A	2	2	2
6	28	1	3	1	6M	1	2	1
7	28	1	5	1	10M	1	2	1
8	22	1	5	1	11M	2	2	1
9	27	1	3	1	3A 4M	1	2	1
10	49	1	4	1	9A	2	1	1
11	54	1	3	3	4M	1	2	2
12	35	1	5	1	3A 4M	2	1	2
13	30	1	5	1	4A	2	1	1
14	42	1	3	1	9A	1	2	1
15	69	1	4	1	4A	2	2	2
16	42	1	5	1	9A	2	2	1
17	64	1	2	1	1A 7M	2	2	2
18	27	1	4	1	4M	2	2	1
19	40	1	3	1	2A	1	2	1
20	25	1	5	1	4M	2	1	1
21	27	1	3	1	7M	2	1	1


TÓPICO
TRIAJE


MINSA
DIRIS LIMA SUR
PUESTO DE SALUD
VIÑEDOS DE SURCO
DIABLO

REFERENCIAS

1. Organización mundial de la salud. Servicios sanitarios de calidad. [internet]. EE. UU: who.int;2020 [revisado 29 marzo 2022]. Disponible en: Servicios sanitarios de calidad (who.int)

2. Suarez lima G, robles salguero R, serrano mantilla G, serrano Cobos H, Armijo Ibarra A, Anchundia guerrero R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev. cubana invest bioméd.2019;38(2). Disponible en: Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III (sld.cu)

3. Paredes Larios C. calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana.rev. Recién [internet] 2020; 9(1). Disponible en: vista de calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana (cep.org.pe)

4. Fabian A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Horiz med. Scielo [Internet] 2022; 22(1): 02. Disponible en: Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020 (scielo.org.pe)

5. Tello Marreros W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de la atención brindada por enfermeros en un centro de salud, lima- 2021. [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos; 2021.Microsoft Word - METADATOS (unmsm.edu.pe)

6. Boada-Niño A, Barbosa-López A, Cobo-Mejía E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investig Salud Univ. Boyacá.2019;6(1):55-71. Disponible en: Vista de Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL (uniboyaca.edu.co)

7. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo. Scielo [internet] 2020; 20(3):397-403. Disponible en: 2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf (scielo.org.pe)

8. Murillo J, Bellido-Boza L, Huamani-Ñahuinlla P, Garnica-Pinazo G, Munares-García O, Del-Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. Scielo [internet] 2019;80(3). Disponible en: Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016 (scielo.org.pe)

9. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro F, Bendezú-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Scielo [internet] 2019; 36(4). Disponible en: Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados (scielo.org.pe)

10. Vialart Vidal N. La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era digital. Cielo [internet] 2019; 35(4). Disponible en: La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era digital (sld.cu)

(11). Organización mundial de la salud. Vacunas e inmunización [internet]. EE. UU; who. Int; 2025 [revisado 19 de agosto del 2025]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/vaccines-and-immunization#tab=tab_1

(12). Dubé È, Ward JK, Verger P, MacDonald NE. Vaccine Hesitancy, Acceptance, and Anti-Vaccination: Trends and Future Prospects for Public Health. Annu Rev Public Health. 2021 Apr 1; 42:175-191. doi: 10.1146/annurev-publhealth-090419-102240. PMID: 33798403.

(13). Fikadu, T., Gebru, Z., Abebe, G. et al. Evaluación de la satisfacción de las madres con el servicio de vacunación infantil en la zona sur de Omo, región del sur de Etiopía: una encuesta sobre la perspectiva de los clientes. BMC Salud de la mujer 24 , 272 (2024).

(14). Lewycka, S., Dasgupta, K., Plum, A. et al. Determinantes de las diferencias étnicas en la utilización de servicios de salud infantil en Nueva Zelanda: un análisis de descomposición. Int J Equity Health 22 , 13 (2023).

(15). Qian, G., Yang, J., Ding, X. et al. Satisfacción de padres/tutores con el servicio de vacunación y sus factores asociados: un estudio transversal en el este de China. BMC Public Health 24 , 3574 (2024).

(16). Jesús Pérez Martín J, de la Cruz Gómez Moreno M, Sánchez Manresa S, Del Pilar Ros Abellán M, Zornoza-Moreno M. Respiratory syncytial virus immunization with nirsevimab: Acceptance and satisfaction assessment in infants and risk groups in the region of Murcia (Spain). Hum Vaccin Immunother. 2025 Dec;21(1):2471700.

(17). Khan ZH, Ahmed S, Amin MA, Islam MT, Ahmmed F, Hossain M, Islam MS, Bari TIA, Bhuiyan TR, Qadri F, Khan AI. Determinants of incomplete immunization and factors for missed opportunities in urban Dhaka: A cross-sectional study. PLoS One. 2025 Jun 17;20(6):e0326116.

(18). Sabo A, Alzoubi MM, Garba A, Saidu AY, Usman US, Saulawa IM, Al-Mugheed K, Abdelaliem SMF. Determinants of routine immunization coverage among under-five children in Jigawa state, Nigeria. BMC Public Health. 2025 Jun 3;25(1):2065.

(19). Olubodun T, Ogunsola EA, Coker MO, Olayinka SA, Elegbede WÀ, Ojediran JO, Olajide KB, Sanni SB, Oluwadare TO, Inetagbo OT, Balogun MR, Owolabi OO, Anyadiegwu-Bello CC, Runsewe OA, Temitayo-Oboh AO, Soyannwo T, Ogunsiji OB, Banke-Thomas A. Conocimiento, actitud y satisfacción del programa de la vacuna contra el VPH entre los padres y cuidadores de los receptores de la vacuna en el estado de Ogun, Nigeria. Salud de reprod. 4 de diciembre de 2024; 21(1):179.

(20). Cao M, Zhao JH, Zhang J, Yu WZ, Cao L, Ye JK, Wu J, Yin ZD, Liu YL, Cao XQ, Shu YC, Wang HT, Wang XL, Huang CR. [Impacto del tiempo adicional dedicado a los servicios de vacunación en la tasa de satisfacción general de los padres]. Zhonghua Liu Xing Bing Xue Za Zhi. 10 de mayo de 2021; 42(5):833-839.

(21). Cao Y, Li X, Zhao Z, Li Z, Liu F, Liu P, Ma J, Shi Q, Zhang N, Jia B. Alta cobertura con dosis diferidas: estudio transversal de la aceptación y aceptación de la vacunación contra la varicela por parte de los padres en niños de 4 a 12 años en el distrito de Chaoyang, Beijing. Hum Vaccin Immunother. Diciembre de 2025; 21(1):2558271.

(22). Tolera M, Birhanu A, Regassa LD, Getachew T, Negash A, Jibro U, Deressa A, Abdurahman D, Motuma A, Gamachu M, Mohammed F, Balis B, Mussa I. Análisis adicional de los determinantes de la deserción de las vacunas pentavalentes y contra el sarampión entre los niños menores de cinco años en Etiopía de Mini-EDHS 2019. BMC Health Serv Res. 2024 2 de diciembre; 24(1):1527.

(23). Tesfaye E, Debie A, Sisay F, Tafere TZ. Satisfacción materna sobre la calidad de los servicios de vacunación infantil y sus factores asociados en los centros de salud pública de Addis Abeba, Etiopía. BMC Health Serv Res. 29 de noviembre de 2023; 23(1):1315.

(24). Kefeni BT, Chibsa SE, Roba Debele G. Determinantes de la vacunación penta incompleta entre niños de 12 a 23 meses en el suroeste de Etiopía. Sci Rep. 2024 31 de mayo; 14(1):12561.

(25). Truong LTT, Thai TT, Nguyen TV, Nguyen TQ, Le TAT, Le NH, Pham PTT, Huynh QNH. Niveles y factores asociados de satisfacción de los clientes hacia la inmunización infantil en los centros de atención médica de base en Ciudad Ho Chi Minh, Vietnam. Gestión de riesgos Política de salud. 3 de mayo de 2023;16:793-803.

(26). Zhou Y, Li D, Cao Y, Lai F, Wang Y, Long Q, Zhang Z, An C, Xu X. Cobertura de inmunización, conocimiento, satisfacción y factores asociados de las vacunas no pertenecientes al Programa Nacional de Inmunización entre familias migrantes y dejadas atrás en China: evidencia de las provincias de Zhejiang y Henan. infectar la pobreza. 13 de octubre de 2023; 12(1):93.

(27). Bustamante, Zerda, Obando, Tello. Fundamentos de la calidad de servicio, modelo servqual. Revista empresarial 2019; 13(2).

(28). Organización panamericana de la salud. Inmunización. [internet]. EE. UU: who.int;2024 [revisado 16 octubre 2025]. Disponible en: Inmunización - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud

(29). Alejo Pocoma, Arias Uriona. Modelos de medición de la calidad de atención en salud. Rev. Cient. Memoria del Posgrado [internet]. 2022 [citado 16 de octubre 2025]; 3(2) Disponible en: Alejo-Pocoma-Jimmy-Leonardo-Arias-Uriona-Ana-Maria-REVISION.pdf

(30). Calva Gonzales. Satisfaccion de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información.mexico:UNAM,2009.

(31). Zuñiga Palomino. Satisfacción del paciente y calidad de atencion de servicio de inmunizaciones en el centro de salud Andahuaylas- apurimac, 2021 [tesis de licenciatura en internet]. Peru: universidad cesar vallejo,2022 [citado 01 junio de 2026].disponible en Satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el Centro de Salud Andahuaylas- Apurímac, 2021

(32). Contreras Santillan. Percepción del servicio recibido y satisfacción del usuario en un centro de salud de lima [tesis de maestria en internet]. Peru: universidad cesar vallejo, 2024 [citado el 01 de junio de 2026]. Disponible en Percepción del servicio recibido y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, 2023

(33). Chisnall et al. Experiencias de padres e cuidadores informales al acceder a los servicios de vacunación infantil en el Reino Unido: una revisión sistemática de alcance de la evidencia empírica [internet]. 2024 [citado el 01 junio de 2026]; 24: (3434). Disponible en Experiencias de padres e asistentes informales al acceder a los servicios de vacunación infantil en el Reino Unido: una revisión sistemática de alcance de la evidencia empírica - PMC

(34). Espinoza et al. Satisfacción con los servicios de vacunación y su relación con las respuestas emocionales de los usuarios en Lima. El modelo de gestión de la calidad de LEGADO como solución pública para promover el bienestar emocional de los ciudadanos durante la pandemia [internet]. 2023 [citado 01 junio de 2026]; 11:(1136312). Disponible en Frontiers | Satisfaction with vaccination services and its relationship to emotional responses of service users in Lima. LEGADO's quality management model as a public solution to promote citizen emotional well-being during pandemic

(35). Parasuraman et al. SERVQUAL: Una escala de múltiples ítems para medir la percepción de los consumidores sobre la calidad del servicio [internet]. 1988 [citado 02 junio de 2026]; 64(1), 12–40. Disponible en (PDF) SERVQUAL: Una escala de múltiples ítems para medir la percepción de los consumidores sobre la calidad del servicio

(36). Donabedian. La calidad de la atención ¿Cómo se puede evaluar? [internet]. 1988 [citado 02 junio de 2026]; 260(12), 1743–1748. Disponible en https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743

(37). Agenda de Inmunización 2030: Una estrategia global para no dejar a nadie atrás [internet]. EE.UU: OMS; 2023 [citado 02 junio de 2026]. Disponible en Agenda de Inmunización 2030

(38). Parasuraman et al. Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura [internet]. 1985 [citado 02 junio de 2026]; 49(4), 41–50. Disponible en https://doi.org/10.2307/1251430

(39).Cronin et al. Medición de la calidad del servicio: una reevaluación y extensión. Journal of Marketing [internet]. 1992 [citado 03 de junio 2026]; 56(3), 55–68. Disponible en https://doi.org/10.1177/002224299205600304

(40). Oliver R. Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. 2da ed. vol. 2. New York: M.E. sharpe, inc McGraw-Hill.; 1997. 519p.

(41). Kotler P, Keller K. Dirección de marketing. 15va ed. Pearson Educación; 2016. 836p.

(42). Norma técnica de salud para la vacunación en el Perú [internet]. Lima: gobierno del Perú; 2024 [citado 04 junio de 2026]. Disponible en NT-196-2022-MINSA-ESQUEMA-NACIONAL-DE-VACUNACION_v1.pdf

(43). Cobertura de inmunización y calidad de los servicios de vacunación en América Latina [internet]. OPS; 2023 [citado 03 junio de 2026]. Disponible en Datos y estadísticas de inmunización - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

17% Fuentes de Internet
5% Publicaciones
12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

17% Fuentes de Internet
5% Publicaciones
12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1 Internet
repositorio.uwiener.edu.pe 10%

2 Internet
www.coursehero.com <1%

3 Internet
repositorio.upsc.edu.pe <1%

4 Internet
repositorio.unc.edu.pe <1%

5 Internet
repositorio.uch.edu.pe <1%

6 Internet
repositorio.upeu.edu.pe <1%

7 Trabajos entregados
D.A. de Obstetricia y Enfermería on 2026-06-25 <1%

8 Publicación
Leyla Camila Aquije Eyzaguirre, Arturo Daniel Hernández Aparcana, David Rene R... <1%

9 Internet
repositorio.ucsg.edu.ec <1%

10 Internet
www.dspace.espol.edu.ec <1%

11 Publicación
Cisneros Dávila, Alejandro Fernando. "Conocimientos y Percepciones de las Mujer... <1%