



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud, de Lima Norte 2024

**Para optar el Título de**  
Especialista en Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria

**Presentado por:**

**Autora:** Ramos Torres, Janet Angela


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0007-5426-0683>

**Asesora:** Mg. Cruz Gonzales, Gloria Esperanza

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-1937-5446>

**Lima – Perú**

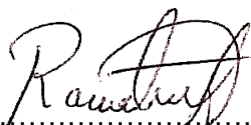
**2025**

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

Yo, **Ramos Torres, Janet Angela**, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, **Segunda especialidad en Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria**, de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado " **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS NIÑOS Y NIÑAS MENORES DE 3 AÑOS QUE ASISTEN AL AREA DE INMUNIZACIONES DE UN PUESTO DE SALUD, DE LIMA NORTE 2024**", Asesorado por la Docente **Cruz Gonzales Gloria Esperanza**, DNI **08466150**, ORCID DE LA EGRESADA <https://orcid.org/0000-0003-1937-5446> , tiene un índice de similitud de **16 %**, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin **oid:14912:401116540**

Así mismo:

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



.....  
 Firma de autor(a)  
**RAMOS TORRES JANET ANGELA**  
 DNI N° 44162362



.....  
 Firma de la Asesora  
**CRUZ GONZALES GLORIA ESPERANZA**  
 DNI N° **08466150**

Lima, 24 de marzo del 2025

## **AGRADECIMIENTO**

Al Ser Supremo por manifestarse cotidianamente en mi existencia, a mi cónyuge por ser mi camarada vitalicio, a mi descendiente por transformar mi realidad y convertirse en mi tesoro más valioso, y a mis progenitores, sin cuya presencia no sería el individuo que actualmente soy.

## **DEDICATORIA**

A todas las progenitoras que se preocupan porque sus retoños disfruten de una óptima salud, reconociendo que la vacunación es un componente esencial en el bienestar de sus descendientes.

## INDICE

AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
INDICE .....	v
RESUMEN.....	viii
1. EL PROBLEMA .....	1
1.1. Planteamiento de problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	5
1.2.1. Problema General .....	5
1.2.1. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1. Objetivo general .....	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Teórica.....	6
1.4.2. Metodología .....	7
1.4.3. Práctica.....	7
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	8
1.5.1. Temporal .....	8
1.5.2. Espacial .....	8
1.5.3. Población o unidad de análisis .....	8
2. MARCO TEORICO .....	9

2.1.	Antecedentes de la investigación .....	9
2.2.	Base Teórica.....	14
2.2.1.	Variable Calidad de atención.....	15
2.2.2.	Variable Satisfacción del usuario .....	17
2.2.3.	Teorías de la enfermería .....	18
2.3.	Hipótesis.....	19
2.3.1.	Hipótesis general .....	19
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	20
3.	METODOLOGÍA .....	20
3.1.	Método de la investigación.....	20
3.2.	Enfoque de la investigación .....	21
3.3.	Tipo de investigación .....	21
3.4.	Diseño de la investigación.....	21
3.5.	Población, muestra, muestreo.....	22
3.6.	Variable y Operacionalización .....	24
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.7.1	Técnica .....	26
3.7.2	Descripción de instrumentos .....	26
3.7.3	Validez .....	27
3.7.4	Confiabilidad.....	28
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	29
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	31
4.1.	Cronograma .....	31

4.2. Presupuesto.....	32
Referencias bibliográficas .....	33
Anexos.....	43
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	43
Anexo 2: Instrumentos .....	45
Anexo 3: Formato de Consentimiento informado.....	51

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue "Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunización de un puesto de salud, de Lima Norte 2024". Se utilizará un método hipotético deductivo, descriptivo, de corte transversal y de tipo aplicado, con una muestra de 59 padres de niños menores de 3 años. Se utilizarán dos instrumentos para evaluar la calidad de vida: el cuestionario creado por Araujo et al, adaptado por Maldonado, con una confiabilidad de 0,98, y el cuestionario creado por Mellado para evaluar la variable satisfacción la confiabilidad de la variable fue de 0,82, por otro lado, ambos contaron con validez, respecto a la respuesta a la hipótesis el presente trabajo utilizará el Rho de Spearman para probar la hipótesis.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción, inmunizaciones, niños

## **Abstract**

The objective of the study was "To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of parents of children under 3 years of age who attend the immunization area of a health post, in northern Lima 2024". A hypothetical deductive, descriptive, cross-sectional and applied method will be used, with a population of 59 parents of children under 3 years of age. Two instruments will be used to evaluate the quality of life: the questionnaire created by Araujo et al, adapted by Maldonado, with a reliability of 0.98, and the questionnaire created by Mellado H. to evaluate the variable satisfaction the reliability of the variable was 0.82, on the other hand, both had validity, regarding the response to the hypothesis, the present work will use Spearman's Rho to test the hypothesis.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, immunizations, children.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento de problema**

La calidad en salud y la satisfacción son evaluaciones que se correlacionan pero entienden de forma diferente por lo que pueden causar confusión, mientras que la satisfacción con la atención médica depende de cómo se cumplan las expectativas del paciente y su familia respecto al referido servicio, constituyendo un pilar fundamental para evaluar las prestaciones en salud; sin embargo, es menester indicar que lamentablemente se ha observado que en los últimos años muchos centros de salud presentan un aumento significativo de insatisfacción lo que conlleva a afirmar que la calidad de atención percibida por los usuarios es muy baja (1).

Bajo este contexto, a nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS), enfatizó en la importancia que se le debe dar a la calidad en la atención sanitaria, destacando que ello implica proporcionar a los pacientes los recursos y medios óptimos para asegurar una atención adecuada; toda vez que en los países de altos ingresos, el 10% de pacientes pueden experimentar daños derivados de la atención sanitaria; por otro lado, la situación es más crítica en los países de ingresos bajos y medianos donde se estima aproximadamente 8 millones de muerte anuales atribuibles a una atención de calidad deficiente, representando hasta el 15% de las muertes en esos países (2).

Asimismo, la OMS en el año 2023 ha señalado que en el mundo la cobertura vacunal es insuficiente y hoy en día se encuentra estancada a pesar de los múltiples esfuerzos realizados por los profesionales de la salud, autoridades, inversiones realizadas y ciudadanos responsables, lo

cual se evidencia en la cifra preocupante de aproximadamente 14.5 millones de infantes que no han recibido vacuna alguna, cifra realmente alta y alarmante en comparación de años anteriores, lo que refleja que los padres de familia no acuden oportunamente al área de inmunización de un puesto de salud para vacunar por primer vez a sus hijos con la finalidad de protegerlos de las enfermedades. (3).

Por su parte, el Fondo de las Naciones Unidas para la infancia (UNICEF) resalta la importancia del papel que desempeñan las madres de familia en la gestión de la salud de sus hijos respecto a su vacunación, puesto que, esta acción es una herramienta primordial que conlleva a la reducción de diversas enfermedades así como también contribuye al íntegro crecimiento físico, mental y emocional del menor, por lo tanto es crucial que se eduque y concientice a las madres de todos los infantes menores de cinco años sobre la gran relevancia de la vacunación en sus hijos con el objetivo de que las vidas de los menores no se ponga en peligro (4).

Por otro lado, se ha evidenciado que en el país vecino de Chile, los padres, no llevan a sus hijos al centro de salud para que sean vacunados, conducta que constituye un grave peligro para la salud pública y muestra la falta de confianza que percibe esta parte de la población hacia el universo médico tradicional, por consiguiente, es esencial que se desmitifique la idea de que las vacunas producen daños perjudiciales en los menores y se desarrolle un constante y claro diálogo basado fundamentalmente en estudios metodológicos sólidos de calidad que otorguen a los progenitores (5).

A modo de ahondar en lo anterior, es pertinente indicar que uno de los factores

significativos que incide en la decisión de los padres para no vacunar a sus hijos, es el miedo de los progenitores al efecto adverso que estas puedan generar a los menores originadas parcialmente por las actitudes egoístas de los grupos “anti-vacunas”, quienes cuestionan la efectividad y los beneficios de la vaciunación arriesgando no solo a sus hijos sino también a toda la población en general como la disminución de la inmunidad colectiva y una mayor carga de atención en los centros de salud de brotes de enfermedades que se han podido prevenir (6).

A nivel nacional, Perú ha tomado importantes medidas a fin de garantizar el acceso de la población a una atención de salud de calidad, ello mediante la publicación de la Ley N.º 29344 que representó un acontecimiento significativo que ha sentado el cimiento para que se ofrezca a los ciudadanos un sistema de salud equitativo y accesible, resultado que se ve reflejado en la percepción positiva obtenida en la Encuesta Nacional de Hogares donde tres de cada cuatro usuarios califican positivamente las atenciones en un centro de salud, lo cual es un alentador a seguir trabajando en la mejora de la calidad de la atención sanitaria en todo el territorio de la nación (7).

Por ello, es que la mejora en la satisfacción de los usuarios es trascendental para elevar la calidad de los servicios ofrecidos y la referida ley cumple un papel muy importante al establecer estándares claros, regulando aspectos claves como el financiamiento, la prestación y la supervisión del sistema de salud, los cuales permiten que las instituciones operen responsable y eficientemente al proteger los derechos de los pacientes, promover la transparencia en el sistema sanitario y crear un ambiente en donde la satisfacción de los usuarios mejore continuamente (8).

Según Instituto Nacional de Estadísticas e informática (INEI) y el Seguimiento Concertado a las políticas de Salud, revelaron datos estadísticos importantes en lo que respecta a los avances en la atención de los infantes, toda vez que en el año 2022, un 37.2% de la población infantil de 0 a 3 años recibió las vacunas respectivas, sin embargo este porcentaje en el año 2023 se vio socavado toda vez que se identificó que un 62.1% de infantes menores de tres años no estaban vacunados (9).

También la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), en 2021, pudo observar que uno de cada tres usuarios no obtuvo el resultado deseado por parte de los servicios de salud a los cuales acudió, estas son estadísticas significativas que afectan la insatisfacción del usuario con el servicio brindado lo que evidencia que queda mucho trabajo por realizar para alcanzar una completa cobertura por lo que se debe mejorar el acceso a los servicios sanitarios, fortalecer los programas de vacunación y educar a la población sobre la importancia de la temprana inmunización (10).

Finalmente, a nivel local, se aprecia que en el puesto de salud de Lima Norte, se viene promoviendo a las progenitoras a que visiten el consultorio de inmunizaciones para que sus niños reciban la vacunación; sin embargo, mencionan que, en varias ocasiones, las enfermeras no responden a las consultas y tampoco a las preguntas de los usuarios sobre el proceso de vacunación, lo que constituye un problema recurrente. Esta situación se agrava por la inadecuada señalización y mala respuesta, lo que causa insatisfacción del usuario. Con ello, se propone una indagación sobre la percepción de las madres respecto a la calidad de atención y su satisfacción respecto al servicio de inmunización.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermera y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud, de Lima Norte 2024?

### **1.2.1. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científica y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud, de Lima Norte 2024.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Establecer la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión técnico científico con la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud.

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión humano con la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud.

Medir la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión entorno con la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

Este estudio se fundamenta en las teorías de enfermería que facilité analizar cuál es la calidad de atención y la satisfacción de aquellos padres de niños que tengan menos de 3 años. La teoría de Donabedian permite desglosar la calidad a través de la estructura, los procedimientos y los resultados de los puestos de salud. La teoría de las interacciones interpersonales de Peplau resalta la trascendencia del vínculo entre las enfermeras y los usuarios, como clave para elevar el grado de satisfacción. Por último, la teoría de Watson pone énfasis en un cuidado holístico que atiende tanto físicos como emocionales, lo que resulta crucial para la percepción positiva de los padres.

#### **1.4.2 Metodología**

Ávila manifiesta que el proceder utilizado en la investigación es de índole hipotético deductivo, dado que para llevar a cabo este estudio se ha efectuado del objetivo general al específico, estableciendo la hipótesis, formulando postulados y verificando o desechando aquello hallado en el proceso.

#### **1.4.3 Práctica**

La correlación en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de los menores de tres años en inmunización, permitirá que el departamento administrativo y calidad tomar disposiciones adecuadas para mejorar.

Asimismo, podrán llevarse a cabo iniciativas de prevención y fomento para garantizar de

manera eficiente la aplicación de vacunas de acuerdo al calendario de inmunización en menores de tres años, elevando las tasas de cobertura inmunológica. El entorno práctico resulta propicio para esta información, ya que posibilita evaluar las ventajas recibidas por el paciente a través de los cuidados de los enfermeros, lo que puede auxiliar en la mejora de tácticas y ajustes en las rutinas cotidianas, alcanzando en última instancia las metas trazadas en el servicio de inmunización.

## **1.5 Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

Los estudios del presente trabajo de investigación, se desarrollarán en el lapso de junio a noviembre del año 2024.

### **1.5.2 Espacial**

Los estudios de la investigación, se llevará a cabo en la jurisdicción del Puesto de Salud Jorge Lingán - Carabayllo - Lima Norte.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

En lo que concierne a la colectividad o ente de estudio, en esta indagación los sujetos de análisis son los progenitores de infantes menores de tres años, a quienes corresponde asistir al plan de inmunización que ofrece el Establecimiento de Salud.

## **2. MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **Internacionales**

Hanna (11), año 2022 en Egipto, en su escrutinio que tuvo como fin “Evaluar la satisfacción de los clientes con los servicios de inmunización infantil entre los padres que tienen niños menores de 2 años en entornos de atención primaria de salud y destacar las barreras que afectan la satisfacción de los clientes con los servicios de inmunización en los centros de atención primaria de salud” Método transversal, correlacional 400 padres conformaron la población de estudio que acudieron a los establecimientos de atención primaria de salud durante las jornadas de vacunación de sus hijos menores de 2 años. Los datos de los participantes se recolectaron mediante una hoja de cuestionario validada y prediseñada mediante entrevista que evaluó los datos sociodemográficos, el conocimiento, la satisfacción y las barreras hacia la vacunación infantil. Resultados: En este estudio, la mayoría (87,8%) fueron reclutados en el Centro de Salud Said. Las edades de los clientes oscilaron entre 19 y 70 años, con el mayor porcentaje en el grupo de edad de 20 – <40 (78,3%). Se halló que el vínculo con el infante, el grado de instrucción de los tutores, el centro de asistencia sanitaria, seguido del estado civil, los ingresos económicos, el lugar de residencia, el sexo del menor, la puntuación total de conocimiento y la edad del niño fueron factores predictivos con relevancia estadística respecto a la satisfacción, con valores P de 0,002, 0,004, <0,001, 0,006, <0,001, <0,001, 0,01, <0,001 y <0,001, respectivamente. Conclusión: hay

una correlación entre las variables investigadas respectivamente.

Eyasu et al (12), 2021 en Etiopía, Condujo una pesquisa cuyo propósito fue "escrutar el contenido materno respecto a la excelencia de los servicios de inmunización infantil y sus elementos conexos en los recintos de sanidad pública de Adís Abeba." El enfoque empleado fue de naturaleza cuantitativa transversal, con una muestra poblacional compuesta por 366 madres de infantes menores de un ciclo solar. Para recolectar la información, se utilizó un método de muestreo sistemático, mediante un cuestionario dirigido por un entrevistador y una lista de cotejo inventario. Resultados Casi dos tercios (61,2%) de las madres (cuidadoras) estaban satisfechas con la calidad de los servicios de vacunación infantil. El saludo de los proveedores de servicios [AOR = 1,60; IC del 95%: 1,37-1,99] y la información sobre los tipos de vacunas [AOR = 1,54; IC del 95%: 1,32-1,89] se asociaron positivamente con la satisfacción materna. Por el contrario, el largo tiempo de espera de las madres (cuidadoras) para recibir servicios [AOR = 0,29; IC del 95%: 0,14-0,62] se vinculó de manera adversa con los servicios. Conclusión: En esta indagación se determinó que el contenido materno global respecto a la primacía de los servicios de inmunización infantil era escaso. Asimismo, se constató que existe una correspondencia entre las variables examinadas.

Viris y Ortiz (13), en el 2024 en Ecuador, llevó a cabo una investigación cuyo objetivo principal fue "Determinar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de inmunización en usuarios acompañantes de niños atendidos en el Centro de Salud Durán, Ecuador, 2020", se empleó la metodología del enfoque cuantitativo, básico, no experimental, transversal correlacional, la muestra fueron 72 progenitores de niños que acudieron al proceso de inmunización. Los resultados señalan que existe una relación significativamente baja entre la

satisfacción y actitudes de inmunización en los padres de familia de niños de sig. 0,148 y Rho de Spearman de 0.172; también se evidenció 82% madres acompañan a los niños a vacunarse tuvieron un rango de edad de 26 a 31 años y sobre la dimensión técnico científica el 94% están satisfechos, para la dimensión humana personal tuvo 93% están muy satisfechos y la dimensión entorno tuvo 44% satisfechos y el 56% insatisfechos. Concluyo que hay una relación moderadamente satisfactorio entre los padres de familia que llevaron a sus hijos al área de inmunización.

Mora et al (14), en el 2019 en Ecuador, llevó a cabo una pesquisa cuyo fin primordial fue "Dilucidar la magnitud del saber de las progenitoras respecto a infantes menores de dos vueltas solares sobre el cronograma de inoculaciones y la relevancia de su acatamiento". El proceder consistió en un abordaje numérico, descriptivo, sin manipulación experimental, de índole transversal, con un muestreo compuesto por 54 madres de críos con menos de 24 ciclos lunares. Se empleó como técnica un interrogatorio que fue aplicado, y cuyos dictámenes arrojaron un 65% de nivel extremadamente alto de cognición, y un 53% como satisfactorio. Se concluyó que no hay vínculo entre el entendimiento y el seguimiento, subrayándose un conocimiento moderado en las respuestas sobre la inoculación.

Freire y Fernández (15), en el año 2022 en Ecuador, en su investigación tuvieron como objetivo "Determinar la relación el rol de enfermería con la satisfacción de los padres de menores de edad en la esquema de vacunación", se empleó la metodología del enfoque cualitativo, fenomenológico, aplicada y la muestra fue de 119 progenitoras que acompañaron a sus hijos para el proceso de inmunización. Los resultados revelan que más de la mitad de los participantes indígenas no recibió información sobre reacciones adversas post vacunación ni sabe cómo actuar

en tales casos, la cual tuvieron como 40.4% están insatisfecho con la atención recibida, destacando el trato inadecuado del personal. Concluyo que la vacunación previene enfermedades infantiles, por ende, es fundamental mejorar la educación ofrecida por la enfermería a los familiares y fomentar una relación inclusiva y respetuosa con usuarios indígenas.

### **Nacionales**

Ríos (16) en el 2022, en Huallamayo, elaboro una indagación con la finalidad de "Delimitar la concepción respecto a la cualidad del auxilio y su nexa con el contenido de las progenitoras de infantes menores de 5 primaveras en el plan de inoculaciones del recinto de sanidad Huallamayo – 2022". Proceso metodológico: Esta indagación posee una exploración de índole aplicada, escrutadora, anticipada con amplitud vinculante, su esquema es no-experimental con rasgo sincrónico. Se ejecutará sobre una fracción de 90 madres de los infantes que concurren al sector de inoculación, se empleará como técnica la pesquisa y como utensilio dos formularios con autenticidad y solidez. Los antecedentes se valorarán mediante la prueba de correspondencia de Pearson para conjeturas y cánones éticos.

Zuñiga (17) en el 2021, en Andahuaylas-Apurímac, desarrollo el estudio que con el propósito de "Describir la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021". Metodología: Esta pesquisa ostenta una óptica numérica, utilitaria, y exhibe una arquitectura no-experimental con un estrato descriptivo vinculante. Se llevará a cabo en una multitud de 450 progenitoras que frecuentan el sector de inoculación del sanatorio de Andahuaylas; el fragmento de estudio lo

conforman 203 madres, empleándose una fórmula delimitada. El muestreo fue fortuito y calculado al azar. Se usaron dos pliegos interrogatorios para la variante cualidad del auxilio y el contenido del usuario, adaptados del paradigma Servqual y ratificados por escrutinio. La certidumbre de las conjeturas fue corroborada por el Alfa de Crombach, alcanzando un índice de 0.886 para la variante de satisfacción y 0.791 para la variante de cualidad del servicio. La información fue analizada mediante el programa SPSS, edición 25, arrojando un coeficiente de correspondencia Spearman elevado ( $Rho = 0.723$  y  $p\text{-valor} = 0.000$ ), lo cual respalda la hipótesis primordial propuesta de una fuerte correlación.

Gutiérrez (18) en el 2022, en el Callao, Condujo una indagación con la meta de “Averiguar cómo el grado de excelencia en el auxilio proporcionado por el personal de enfermería se vincula con el contenido de las progenitoras de infantes menores de 5 años en el ámbito de inoculaciones de un nosocomio en el Callao, año 2022”. Método: esta indagación sigue un procedimiento de carácter hipotético-deductivo, con una óptica numérica, de índole utilitaria, presentando un esquema de corte transversal y correlacional. Se llevo a cabo en una fracción de 121 madres de familia con niños de menos de cinco años, aplicándose mediante el cuestionario basado en el modelo de Donabedian para evaluar la excelencia del servicio, y el Servqual para medir el grado de satisfacción

Sierra et al (19) en el 2021 en Huancayo, desarrollo una indagación con el objetivo “Determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones del centro de Salud Huayucachi 2021”. Proceso metodológico: Esta indagación es de índole no-experimental. Se seleccionó una fracción de

cincuenta progenitoras cuyos vástagos aún no alcanzan su primer ciclo anual. El instrumento utilizado para recabar los datos fue un cuestionario, empleándose dos herramientas que poseen una fiabilidad de 0,81 y 0,89 respectivamente, además de contar con validación. En consecuencia, el 93% de las madres expresaron contento en la esfera técnico-científica, el 93% manifestaron satisfacción en la esfera humana, y el 96% se mostraron complacidas.

Remigio (20) en el 2019, en Tablada -Lurín, desarrollo el estudio con el único objetivo “Determinar la calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de inmunizaciones según la percepción de las madres de los niños menores de 5 años en un Centro Materno Infantil”. Método: Este sondeo de naturaleza numérica, rango utilitario, y con enfoque delineativo de sesgo sincrónico. Se utilizó un lote de 40 progenitoras cuyos retoños cuentan con menos de 5 calendarios de vida y que frecuentan el departamento de inoculaciones para recibir atención en el recinto Materno Infantil Tablada, situado en el corregimiento de Lurín en la urbe de Lima. La estrategia utilizada será la pesquisa, y el artefacto aplicado consistirá en un interrogatorio estructurado compuesto de 20 reactivos con respuestas múltiples, que se administrará mediante un consentimiento asentido. En términos generales, del 100% (40) de las madres indagadas, el 87% (35) exhibió una mediana percepción a favor, así mismo en un 13% (5) se mantuvo en la posesión adversa. La categoría técnico-científica, muestra un 75% (30) de las progenitoras indagadas se posicionó con una mediana percepción en favor, por otro lado, la categoría interrelacional, con un 53% (21), y en la categoría ambiental, el 77% (31) ostentaban una concepción medianamente favorable.

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Variable Calidad de atención**

#### **Teoría de Donabedian**

La teoría de Donabedian ofrece un marco para evaluar con eficiencia una buena calidad del servicio de salud mediante tres elementos primordiales: armazón, procedimiento y desenlace. El armazón alude a la infraestructura material y al conjunto de individuos implicados en el auxilio de los enfermos. El procedimiento abarca todas las acciones ejecutadas a lo largo del cuidado, tales como la interacción verbal, la identificación clínica, la terapia y las precauciones profilácticas. El resultado se centra en la experiencia y satisfacción del paciente con los servicios recibidos durante su estancia en las instalaciones de salud (50).

#### **Definición de calidad**

Se centra en las administraciones del cuidado, estableciendo conexiones con los pacientes para comprender sus necesidades individuales en términos de acción, prevención y recuperación de la salud durante el proceso de enfermedad y bienestar (21). Se estima que la la atención de calidad que proporciona la enfermera implica procedimientos basados en la ejecución del método científico, elaborados de manera sensata y coherente, esenciales para asistir a las progenitoras en el esquema de inmunizaciones. Según Henderson, la calidad de atención que brinda la enfermera abarca una serie de procesos sucesivos diseñados para optimizar la buena salud de los pacientes y fomentar la manera de prevenir las enfermedades, a fin de mejorar el nivel de la cálida de vida de los individuos. (22).

## **Dimensiones de la calidad de atención**

### **Dimensión 1: Técnico-científica**

Esta dimensión se refiere al conocimiento y habilidades de los profesionales, empleando recursos, procesos, instrumentos, materiales, tecnologías y otros elementos científicos. Abarca los aspectos de auxilio y socorro que suponen la implementación del método científico y los adelantos tecnológicos que las enfermeras deben dominar para alcanzar eficiencia, pericia profesional, efectividad, accesibilidad y resguardo. Asimismo, los entornos de servicio y las particularidades del personal pueden incidir en la valoración técnico-científica, facilitando la rectificación de fallos para optimizar los servicios sanitarios mediante la ciencia y la tecnología contemporáneas (23).

### **Dimensión 2: Humana**

Esta dimensión aborda las actividades desarrolladas desde una perspectiva humanista, considerando al usuario como un ser humano con necesidades. Busca conservar y restablecer el vigor físico, así como potenciar la autogestión mediante procedimientos terapéuticos entre la asistente sanitaria y el destinatario del servicio, ambos comprometidos con los códigos morales y deontológicos para salvaguardar la integridad y la dignidad del enfermo a través de un auxilio humanizado. La empatía y trato compasivo hacia los enfermos, conforme a los postulados de la enfermería, son fundamentales para proporcionar amparo y asistencia idónea. (24).

### **Dimensión 3: Entorno**

Alude a las disposiciones del servicio sanitario que otorgan confort al destinatario, abarcando infraestructuras, contextos y medios que incrementan la excelencia del auxilio brindado. Factores como ventilación, iluminación, suministro de medicamentos y privacidad son considerados para asegurar la seguridad y comodidad del paciente. Las facilidades proporcionadas por la institución deben ofrecer calidad en el servicio, generando valor agregado a un costo razonable, y los entornos físicos deben ser aceptables o deseables para los usuarios (25).

#### **2.2.2. Variable Satisfacción del usuario**

##### **Teoría de las relaciones interpersonales de Peplau**

Esta concibe la enfermería como un arte curativo que establece una relación terapéutica entre enfermera y paciente, donde la comunicación es clave para resolver problemas. Definida como un proceso interpersonal que involucra a dos o más personas, la teoría se basa en la relación enfermera-ser, destacando factores como la enfermedad y las creencias que influyen en la comunicación. Peplau describe 4 etapas: Orientación, Identificación, Explotación y Resolución. La etapa de Orientación, se establecen roles y expectativas, y en la de identificación, se construye confianza mediante el respeto mutuo. La fase de explotación enfatiza la empatía y autenticidad de la enfermera al brindar apoyo específico, y en la fase de resolución, el paciente comienza a planificar sus metas al experimentar una mejora en su situación (51).

### **Definición de satisfacción del usuario**

Se concibe como el nivel de confort alcanzado al recibir estímulos del entorno percibido como saludable y valorativo. Este paradigma se enfoca en el contento del usuario mediante diversos incentivos orientados a la serenidad y el bienestar, considerando el bienestar del cliente como el eje primordial para garantizar su satisfacción (26). Elementos como la escasa empatía, limitada capacidad de reacción, prolongados tiempos de espera, falta de transparencia y una recepción deficiente de las preocupaciones pueden erosionar la satisfacción del cliente. Una cultura de servicio ineficaz, baja eficiencia y efectividad en la atención, ambientes laborales conflictivos y apatía hacia el usuario también repercuten negativamente en la satisfacción. (27).

### **Expectativas y satisfacción**

La teoría persona lógica de la satisfacción sugiere que esta precisa de cómo se brinda el interés al colaborador, con cuatro etapas clave: definir el servicio potencial para el cliente, proporcionar información sobre los servicios, cumplir con las expectativas generadas y medir el grado de satisfacción en los pacientes (28).

#### **2.2.3. Teorías de la enfermería**

Watson propone una teoría enfocada en el equilibrio entre cuerpo, alma, y mente del asistente y el asistido, con una perspectiva fenomenológica y existencial centrada en lo trascendental, virtuoso y deontológico (29). El cuidado humano entraña una obligación ética para resguardar y engrandecer la nobleza del ser, transformando la atención sanitaria en una vivencia

de comunión entre la enfermera y el doliente (30).

El amparo humanizado exige una responsabilidad ética de los profesionales de la salud para optimizar la condición vital de las personas, ya sea que gocen de salud o padezcan dolencias, a través de la educación en cada cuidado brindado, elevando así la percepción del cuidado humanizado (31).

### **Modelo Promoción de Salud por Nola Pender**

Este esquema, vastamente utilizado con gran frecuencia por los expertos en enfermería, facilita la interpretación de patrones conductuales vinculados al bienestar y direcciona hacia prácticas salubres (32). Se focaliza en el fomento y precaución del estado físico, resultando particularmente pertinente en el cuidado primario, con el objetivo de concienciar a la población sobre la importancia de evitar la recuperación y rehabilitación, fomentando actitudes saludables en individuos y comunidades (33).

Los profesionales de enfermería utilizan con frecuencia el “Modelo de Promoción de la Salud de Nola Pender” porque les hace viable entender los comportamientos conectados con la salud y ayudarlos a crear comportamientos saludables (34).

## **2.3. Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**HI:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de

enfermería y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud, de Lima Norte 2024.

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud, de Lima Norte 2024.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**Hi1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud.

**Hi2:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud.

**Hi3:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud.

## **3. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

El presente estudio será inferencial porque la técnica que se utilizará describe los procesos de construcción de conocimientos científicos. El método es el siguiente hipotético deductivo, los científicos especulan, hipótesis hacen predicciones que de otro modo sería ciertas. Algunas predicciones se comparan mediante observación empírica y se basan en la comparación. Puede modificar, refutar o aceptar la teoría planificado (35).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

Este trabajo de estudio que se realizará es de un enfoque cuantitativo, dado el conjunto de cifras empleadas para contrastar conjeturas que serán sustentadas por evaluaciones estadísticas. La investigación cuantitativa, puesto que será medida numéricamente, mediante el análisis de hechos comportamientos o predicciones de los fenómenos y problemas encontrados (36).

### **3.3. Tipo de investigación**

La indagación será de índole aplicada, en tanto que pretende especificar la propiedad, perfiles y características importantes de grupos, personas, comunidades u otros fenómenos que son objetos de diversos análisis, y para el propósito de su propósito es evaluar las relaciones existentes entre diferentes categorías, variables o conceptos (37).

### **3.4. Diseño de la investigación**

La investigación será de corte transversal, dado que fue ejecutada en un único tiempo y entorno, correlacional, ya que procura demostrar si existe o no vinculación entre las variables del estudio. Además, es no experimental porque no se alterará la variable en análisis (38).

### 3.5. Población, muestra, muestreo

#### Población

Para los propósitos del presente proyecto investigativo, se trabajará con la totalidad de 150 progenitores que asisten al programa ESNI, junto a sus hijos menores de tres años que acudan al Establecimiento de Salud Jorge Lingán, ubicado en Carabayllo, Lima Norte (39). Como lo respalda (40) que la población comprende todos los elementos, individuos, objetos, organismo, expediente clínicos que intervinieron en el fenómeno para definir el problema de investigación.

#### Muestra

La muestra estará compuesta por  $n= 59$  progenitores que asisten al area de inmunización del Establecimiento de Salud Jorge Lingán. En ese sentido lo respalda (41) al definir que la muestra es la exactitud previamente que debe de representar a la población.

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

$$n = \frac{150 (1.96)^2 (0.05)(0.95)}{(0.05)^2(149) + 1.90 (0.05)(0.95)}$$

$$n = \frac{27.3714}{0.46275}$$

$$n = 59$$

***Dónde:***

**N** = Población (150)

**Z<sub>α</sub><sup>2</sup>** = Nivel de confianza (95%)

**p** = Probabilidad de éxito (0.05)

**q** = Probabilidad de fracaso (1-p)

**e** = Error muestral (0.05)

**Muestreo**

Será no probabilístico porque se seleccionará las muestras basadas en la percepción del científico (42).

**Criterio de Inclusión**

- Progenitores que firmen el consentimiento informado.
- Progenitores que tenga hijos menores de tres años.
- Progenitores que asisten al área de inmunización.

**Criterio de Exclusión**

- Progenitores que no deseen formar parte de la investigación
- Progenitores que no hablen castellano.

### **3.6. Variables y Operacionalización**

- Variable 1: Calidad de atención de Enfermería.
- Variable 2: Satisfacción del usuario.

A continuación, se detalla la operacionalización de variables de estudio:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala valoración
<b>V1 CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA</b>	“Se considera como desarrollo de actividad enfocada en las administraciones del cuidado, que establecen vínculos con los pacientes con el fin de comprender de manera individual, con aspectos en actuar, prevención y restablecer la salud del usuario en proceso de salud y enfermedad” (17).	La calidad de atención de enfermería será medida mediante un instrumento el cual está compuesta por 20 ítems y tres dimensiones.	Técnico científico  Humana-interpersonal  Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación e instrucción</li> <li>• Control de riesgos</li> <li>• Eficiencia</li>   <li>• Relación</li> <li>• Respeto</li> <li>• Tranquilidad y seguridad</li>   <li>• Higiene</li> <li>• Comodidad</li> <li>• Orden</li> </ul>	Ordinal	Alta: (57-80 pts.) Media:(27-53 pts.) Baja: (0-26 pts.)
<b>V2 SATISFACCION DEL USUARIO</b>	La satisfacción se define como el “grado de la satisfacción, tranquilidad y bienestar lograda al recibir estímulos de su entorno, el cual percibe como saludable y apreciativo. El modelo se refiere en la satisfacción lograda por el uso de varios estímulos orientados a búsquedas de tranquilidad y bienestar o influencia en los usuarios atendidos”(26).	La satisfacción estará relacionado con la percepción que tiene los progenitores con la atención que reciben sus hijos menores de tres años, será medida mediante un cuestionario que esta compuesta por 44 ítems y dos dimensiones.	Expectativas  Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención</li> <li>• Administración</li> <li>• Fiabilidad</li>   <li>• Estado de salud</li> <li>• Servicios sanitarios</li> <li>• Cumplimiento de los procedimientos de atención</li> </ul>	Ordinal	Satisfactorio: (206-308 pts.) Medianamente satisfactorio: (104-205 pts.) Insatisfactorio: (0-103 pts.)

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica**

Se llevará a cabo una encuesta empleando dos herramientas para la recopilación de información: una enfocada en la “calidad de la atención de enfermería” y otra en la “satisfacción del usuario”. Para la variable relacionada con la calidad de atención de enfermería, se ha adoptado el instrumento basado en el método de Donabedian, compuesto por 20 ítems, los cuales están estructurados por tres dimensiones: Técnica-Científica, Humana y De entorno. En cuanto a la variable destinada a evaluar la satisfacción de los progenitores, se ha utilizado el instrumento Servqual, que consta de 44 interrogantes, divididas en dos dimensiones, con 22 preguntas que abordan las expectativas y 22 preguntas que evalúan las percepciones (43).

#### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

##### **Instrumento 1: Calidad de atención**

Se empleará el instrumento de un cuestionario de la escala tipo Liker diseñado por Araujo et al (44), un dispositivo elaborado por Maldonado, la cual consta con tres dimensiones con sus respectivos indicadores, lo cual tendrán 20 ítems y sus valores asignados a las respuestas son: Nunca (0), Casi Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3) y Siempre (4), estos valores fueron aprobados por los Licenciados Araujo et al, donde se evaluó las preguntas del cuestionario por tres expertos. La escala de evaluación es: Alta (57-80 pts); media (27-53 pts) y baja (0-26 pts). Se tomará un tiempo para resolver el cuestionario aproximadamente

15 minutos. También se obtuvo una prueba piloto de progenitores mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach de un valor 0.98.

### **Instrumento 2: Satisfacción del usuario**

El instrumento que se utilizará será cuestionario de escala tipo Likert, validada por la Lic. Mellado (45). Se caracteriza por integrar preguntas cerradas opción múltiple, lo cual consta de 44 ítems dividido en dos dimensiones 22 preguntas por cada dimensión: Expectativa (1 -22 ítems) y Percepción (23 – 44 ítems); las alternativas serán: 1 al 7 ptos, el pts 1 es el menor calificación y el 7 el mayor calificación. Tendrá la escala de evaluación satisfactorio (206-308 ptos.) Medianamente satisfactorio (104-205 ptos.) E insatisfactorio (0-103 ptos). Por lo tanto, el tiempo para resolver el cuestionario será aproximadamente 25 minutos. También obtuvo una prueba piloto de los progenitores mediante coeficiente de Alfa de Cronbach de un valor 0.82.

#### **3.7.3 Validación**

Todas las preguntas que en cuestionario para cada variable serán evaluadas por tres expertos en la materia para derivar la confiabilidad de cada instrumento que se trabajará, por ende la validez dependerá de los tres expertos según la claridad, pertinencia y relevancia con el valor de 1 el Juez está de acuerdo y 0 en desacuerdo, también se utilizará la prueba binomial en Excel, donde concluye que todos los ítems evaluados son validado aal obtener resultados por debajo de 0.05 (46).

### **Instrumento 1: Calidad de atención**

“Se realizará las preguntas para su respectiva validación por 3 expertos, se tomó de un estudio validado por especialistas en el tema de los cuales le darán una fiabilidad el instrumento de investigación. El cual fue sometido a validez del juicio de expertos conformada por profesionales de enfermería especialistas en el tema”.

### **Instrumento 2: Satisfacción del usuario**

El presente instrumento fue validado por la Lic. Mellado Huamani Carmen, en el Perú, realizaron la validación del cuestionario, a través de 5 jueces expertos participantes que señalaron su conformidad con los Ítems obteniendo una calificación buena (47).

#### **3.7.4 Confiabilidad**

Se considera como la estabilidad en la medición de un determinado instrumento, considerándose que se debe obtener resultados similares si es que se emplea el mismo procedimiento. Este registro permite que otro investigador pueda repetirlo, estableciendo que se busquen elementos que logren garantizar que no hay un sesgo en el estudio y que los resultados son verdaderos (48).

### **Instrumento I: Calidad de atención**

Como resultado, se implementará una prueba piloto en la encuesta. “Esta prueba consistirá en la definición alfa de Cronbach, que unió a la población para determinar la confiabilidad del dispositivo” y estableció la confiabilidad del instrumento mediante el programa SPSS 27. Percibió confiabilidad de 0.98.

## **Instrumento II: Satisfacción del usuario**

Como desenlace, se llevará a cabo una prueba preliminar en el cuestionario. Dicha evaluación incluyó la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, aplicado a la muestra poblacional para establecer la fiabilidad del dispositivo de medición. Se verificó la consistencia interna del instrumento empleando el software SPSS versión 27. La confiabilidad del constructo de satisfacción materna resultó sólida, obteniendo una media de 0.95.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Como primera instancia, el análisis efectuado será remitido al comité deontológico de la Universidad Norbert Wiener para su refrendo, con miras a efectuar subsecuentes coordinaciones preliminares con la dirección del Centro Sanitario. Una vez otorgada la autorización, se acordará el día y la hora para la implementación del formulario en el consultorio de inmunizaciones, dirigido a padres con menores de tres años. Tras compilar los datos, se gestionarán en una matriz de cifras estadísticas en Excel, para luego ser archivados y codificados mediante el software de análisis SPSS versión 27. Posteriormente, se confeccionarán tablas y se realizará la exégesis de los gráficos estadísticos, concluyendo conforme al estudio correlacional de las variables.

### **3.9. Aspectos éticos**

Principio de autonomía: “esta regla se aplica a todas las madres y cuidadores médicos

que deseen participar en esta revisión, y que pueden unirse con sus respuestas y, al mismo tiempo, si lo necesitan, también pueden retirarse cuando lo deseen” (49).

Principio de Beneficencia: “No perjudicará a los participantes ni al investigador ya que no se brindará recompensas ni gratificaciones” (49).

Principio de Justicia: “como directriz moral de la vocación consiste en percibir que todos los individuos tienen derecho equivalente a las ventajas de la ciencia del cerebro, por lo que busca dar calidad similar en ciclos, métodos y administraciones de forma decorosa” (49).

Principio de maleficencia: Este principio busca beneficiar a la población objetivo a los padres de los menores tres años que asisten al consultorio de inmunizaciones, explicando que sus resultados no generasen riesgo alguno (49).



## 4.2. Presupuesto

N°	Ítem	Valor
1	Equipos y medios tecnológicos	1200
	Laptop	
2	Transporte para salida a campo	500
	Pasajes, viáticos	
3	Material y suministros	100
	Papel, lápices, otros materiales de escritorio	
4	Material bibliográfico y fotocopias	150
	Copias de los instrumentos y otros	
5	Varios e imprevistos	100
	Valor total	2050

## Referencias bibliográficas

- 1- Poma L, Pérez F. Nivel de Satisfacción de los Padres sobre la Atención de Enfermería en Niños que Asisten al Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. [Internet]. 2023;7(6), 7300-7312. [Consultado el 25 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9275>
- 2- Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [internet]. Suiza: OMS; 2021. [consultado 5 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#>
- 3- Organización Mundial de la Salud. Cobertura de la inmunización. [internet]. Suiza: OMS; 2024. [consultado 5 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/immunization-coverage>
- 4- Fondo de las Naciones Unidas para la infancia. [internet]. Italia: UNICEF; 2023. [consultado 10 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.unicef.org/media/138936/file/SOWC%202023,%20Executive%20Summary,%20Spanish.pdf>
- 5- Bezanilla M, Rojas P. Padres que no vacuna a sus hijos, ¿Rechazar o Acompañar?. [internet]. Escuela de Medicina. [consultado 10 de junio de 2024]. Disponible en: <https://medicina.uc.cl/publicacion/padres-que-no-vacunan-a-sus-hijos-rechazar-o-acompanar/>
- 6- Valenzuela M. Importancia de las vacunas en Salud Pública: hitos y nuevos desafíos. Revista médica clínica las condes. [Internet]. 2023; 31(3-4), 233-239. [Consultado el 11 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes->

[202-pdf-S0716864020300407](#)

- 7- Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, Ley n.º 29344. Publicado en el diario oficial El peruano, 9 de abril de 2009. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/436499/Ley\\_N\\_29344.pdf?v=1575490785](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/436499/Ley_N_29344.pdf?v=1575490785)
- 8- Ministerio de Salud. Análisis de Situación de Salud del Perú. [internet]. Perú: MINSA; 2023. [Consultado el 11 de junio de 2024]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/6279.pdf>
- 9- Seguimiento Concertado a las políticas de Salud. Avance y desafíos en la vacunación en población de niños, niñas, adolescentes, gestantes y adultos mayores periodo 2014-2023 y enero a junio 2024. [internet]. Perú: MCLCP; 2024. [Consultado el 12 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2024-06-28/mclcp-reporte-sobre-situacion-de-la-vacunacion-2023-2024-aprobado-25062024v20.pdf>
- 10- Superintendencia Nacional de Salud. Anuario Estadístico. [internet]. Perú: SUSALUD; 2022. [Consultado el 12 de junio de 2024]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4873728/ANUARIO%20ESTADISTICO%20SUSALUD%202022.pdf>
- 11- García J. Experiencias de las madres ante las visitas domiciliarias del personal de enfermería para el cumplimiento del esquema de vacunación de la población de Huachi Chico. [Tesis para optar el grado de licenciado en enfermería] Ambato: Universidad técnica de Ambato; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/items/7ff1b804-fcc9-42c5-b0f9-2a99d4ce68d4>
- 12- Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista

- Espacios. [internet]. 2018; 39(32), 12-14. [consultado 10 de mayo 2024]. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- 13-** Viris S, Ortiz C. Percepciones de los cuidado sobre la inmunización en Ecuador: Satisfacción, actitud y conocimiento en salud pediátrica para el desarrollo social sostenible. Ibero American Journal of Education & Society Research. [internet]. 2024; 4(5), 21-28. [consultado 10 de mayo 2024]. Disponible en: <https://edsociety.iberojournals.com/index.php/IBEROEDS/article/view/667/491>
- 14-** Mora C, Shunaula M. Nivel de conocimiento de las madres en relación al cumplimiento del esquema de vacunación en niños de 0 – 23 meses del Centro de Salud Cristo Vice, 2019. [Tesis para optar el grado de licenciado en enfermería]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo; 2019. Disponible en: [https://issuu.com/pucesd/docs/trabajo\\_de\\_titulacion\\_mora\\_shunaula](https://issuu.com/pucesd/docs/trabajo_de_titulacion_mora_shunaula)
- 15-** Feire C, Fernández M. Rol de enfermería en la adherencia al esquema de vacunación en menores indígenas. Revista Sapienza International Journal of interdisciplinary Studies. [internet]. 2022; 3(3), 201-209. [consultado 10 de mayo 2024] Disponible en: <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/410>
- 16-** Ríos M. Percepción sobre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del Puesto de Salud Huallamayo – 2022. [Trabajo académico para optar la especialidad en Enfermería en Salud y Desarrollo interal Infantil]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8310>
- 17-** Zuñiga D. Satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el Centro de Salud Andahuaylas- Apurímac, 2021. [Tesis para optar el grado de maestría en

Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83766>

- 18-** Villanueva A. Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez- Pomabamba, 2019. [Tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería]. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. 2019. Disponible en:  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29580>
- 19-** Sierra D, Oroya M. Nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de menores de 1 año atendidos en el servicio de Inmunizaciones Centro Salud Huayucachi – 2021. [Tesis para optar el grado de Licenciatura en enfermería]. Huancayo: Universidad Roosevelt. 2022. Disponible en:  
<http://50.18.8.108/bitstream/handle/20.500.14140/868/TESIS%20MAYU%20Y%20DELS%20Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 20-** Huillca M. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. 2019. [Tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería]. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. 2022 Disponible en:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27114/CALIDAD\\_DEATENCION\\_PERCEPCION\\_HUILLCA\\_BAUTISTA\\_LISSETH\\_MALENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27114/CALIDAD_DEATENCION_PERCEPCION_HUILLCA_BAUTISTA_LISSETH_MALENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 21-** Eijkelenboom A, Blok G, Bluysen P. Comfort and satisfaction of patients, visitors and staff with patient rooms at inpatient wards, a pilot study. Indoor Environment Quality and

- Others. 2019. Web of Conferences. [internet]. 2019; 111(3),1-8. [consultado 10 de mayo 2024] Disponible en: [https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/pdf/2019/37/e3sconf\\_clima2019\\_02036.pdf](https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/pdf/2019/37/e3sconf_clima2019_02036.pdf)
- 22-** Olaza A. Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016. [Tesis para optar el grado de magister en Gerencia de Servicio de salud]. Lima: Universidad San Martín de Porres. 2016. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza\\_maf.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza_maf.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- 23-** Xiao L, Dasgupta S. Measurement of user satisfaction with web-based information systems: an empirical study. AIS Electronic Library; Estados Unidos. 2022.1152-1153.
- 24-** Chiguvi D, Talisay P. Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector. International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER). [internet]. 2017; 3, 2347-3878. [consultado 10 de mayo 2024] Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/324601595\\_Impact\\_of\\_Customer\\_Satisfaction\\_on\\_Customer\\_Loyalty\\_in\\_the\\_Banking\\_Sector](https://www.researchgate.net/publication/324601595_Impact_of_Customer_Satisfaction_on_Customer_Loyalty_in_the_Banking_Sector)
- 25-** Abass F, Charaka H, Mouhoute N, Tritha A, Bouhafa T, Hassouni K. Evaluation of Cancer Patient Satisfaction: A Transversal Study in Radiotherapy Department, Hassan II University Hospital, Fez, Morocco. Advances in Public Health. [internet]. 2019; 13,12-21. [consultado 10 de mayo 2024] Disponible en: <https://www.hindawi.com/journals/aph/2019/6430608/>
- 26-** Mendoza N, Placencia M. Satisfaction levels in patients attending an ophthalmology service in a level II hospital between 2014 and 2018, and their relationship with overall quality. Revista Acta Médica Peruana. [internet]. 2020; 37(1), 19-25. [Consultado 10 de mayo 2024] Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728->

[59172020000100019&script=sci\\_abstract&tlng=en](https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/54e9fbd3-af5e-4b79-a1ae-febc63c567bd/content)

- 27-** Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019. [Tesis para optar el grado de magister en Gestión de Salud]. Lima: Universidad Norbert Wiener. 2020. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/54e9fbd3-af5e-4b79-a1ae-febc63c567bd/content>
- 28-** Lizana D, Piscocoy F, Quichiz S. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima – Perú 2018. [Tesis para optar especialidad en enfermería en emergencias y desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2018. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 29-** CODEM. El proceso de atención de enfermería en urgencias extrahospitalarias. Colegio Oficial de Enfermería de Madrid, España. [internet]. [consultado el 10 de mayo de 2024]. Disponible en: [http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63\\_f84959a87362/c618e862-974d-4faf-8093\\_66eae984e3da/TRABAJO\\_CONGRESO\\_GRAFICA\\_AJUSTADA.pdf](http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/8c06b7e5-ca29-40c6-ab63_f84959a87362/c618e862-974d-4faf-8093_66eae984e3da/TRABAJO_CONGRESO_GRAFICA_AJUSTADA.pdf)
- 30-** Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Trabajo académico para optar especialidad en enfermería en emergencias y desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2017. [consultado 5 de agosto 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405>

- 31-** Acevedo J. Las dimensiones de la ciencia como práctica. Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) España. [Internet]. [Consultado 5 de agosto 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/920/92012978001.pdf>
- 32-** Dávila P. Conducta ética de los profesionales de enfermería en el cuidado y el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en el Servicio de Ginecología del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, 2018. 32 [Tesis para optar el grado de licenciatura en Enfermería]. Lima: Universidad Peruana Unión. 2019 Disponible de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/21b65d7f-0bc2-4157-a2c3-60dcd7b02c31/content>
- 33-** Alarcón K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013. [Tesis para optar el grado profesión de Médico Cirujano]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. 2014. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/134/T%20610.73%20A321%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 34-** Lizana D, Piscocya F, Quichiz S. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima – Perú 2018. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2018 [Tesis para optar la especialidad en enfermería en emergencias y desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2018. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 35-** Rojas E. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2018 Huánuco.

- [Tesis para optar el grado de Licenciatura en Enfermería]. Huancayo: Universidad de Huánuco. 2018. Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1831/ROJAS%20ESTACIO%20c%20Evelyn%20Higinia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 36-** Rimarachín M, Terrones A. Nivel de satisfacción de las madres en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido hospitalizado/servicio de neonatología hospital regional docente Las Mercedes – Chiclayo 2015 Chiclayo: [Tesis para optar el grado de Licenciatura en Enfermería]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. 2015. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/548/Rimarachin%20%20-%20%20Terrones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 37-** Prado R. Conocimiento sobre el cuidado humanizado de Jean Watson del profesional de enfermería y su relación en la atención de los pacientes hospitalizados por casos quirúrgicos y traumatológicos en el servicio de cirugía del hospital II Pasco – Essalud 2022. [Trabajo académico para optar la especialidad en cuidado enfermero en paciente Clínico Quirúrgico]. Lima: Universidad Norbert Wiener. 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/583f8e8b-4bc5-4515-935d-a4d8155a46d4/content>
- 38-** Aristizábal H, Blanco B, Sánchez R, Ostiguín M. El modelo de promoción de la salud de Nola Pender. Una reflexión en torno a su comprensión. Enfermería Universitaria. [Internet]. 2018; 8(4), 16-23. [Consultado 10 de junio de 2024] Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v8n4/v8n4a3.pdf>
- 39-** Álvarez A. Clasificación de las investigaciones. [Internet]. Universidad de Lima. [Consultado 15 de mayo 2024]. Disponible en:

<https://es.scribd.com/document/531288925/CLASIFICACION-DE-LAS-INVESTIGACIONES-wecompress-com>

- 40- Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Mexico: McGraw Hill. 2018. [consultado 10 de mayo 2024]. Disponible en: [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- 41- Otero A. Enfoques de Investigación. [Internet]. [consultado 15 de mayo 2024]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)
- 42- Rojas M. Tipos de investigación científica. Rev. Med. Act. Clin. [Internet]. 2015;16(1):1-14. [consultado 10 de mayo 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- 43- Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 2010. [internet]. 3° Edición. México: Mc Graw Hill. [consultado 10 de mayo 2024]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- 44- Maldonado, N. Percepción del adolescente sobre la calidad de atención de enfermería en el INS del Niño [Tesis para optar el grado de Licenciatura en enfermería]. Perú: Universidad Nacional Mayor San Marcos. 2019. [Consultado 10 de mayo 2024] Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/12825/Maldonado\\_NoelRuth\\_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/12825/Maldonado_NoelRuth_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 45- Corral de Franco Y. Validez y confiabilidad en instrumentos de investigación: una mirada

- teórica / Validity and reliability in research instrumentos: a theoretical look. Rev. Cienc Educ. [Internet]. 2022; 32(60), 562-860. [Consultado 10 de mayo 2024]. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/60/art06.pdf>
- 46-** Mellado, C. (2007) Satisfacción de la madre de la atención de enfermería en CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión [Tesis para optar el grado de Licenciatura en enfermería]. Perú: Universidad Nacional Mayor San Marcos. 2007. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2689>
- 47-** Fernández C, Perez R, Bardales T. Hacia una mejor comprensión de la validez y confiabilidad en la investigación: apuntes desde el entorno universitario. Rev. Académica Docencia Gest Univ. [Internet]. 2024; 2(1), 35-46. [Consultado 10 de mayo 2024]. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/Spirat/article/view/5247>
- 48-** Solís Sánchez G, Alcalde G, Alfonso I. Ética en investigación: de los principios a los aspectos prácticos. En Pediatría. [Internet]. 2023; 99(3), 195-202. [Consultado 10 de mayo 2024]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403323001467>
- 49-** Opele JK, Adepoju, KO. Validation of the Donabedian model of health service quality in selected states in Nigeria. Niger J Clin Pract. [Internet]. 2024; 27, 167-73. [Consultado 17 de octubre 2024] Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/378518966\\_Validation\\_of\\_the\\_Donabedian\\_Model\\_of\\_Health\\_Service\\_Quality\\_in\\_Selected\\_States\\_in\\_Nigeria](https://www.researchgate.net/publication/378518966_Validation_of_the_Donabedian_Model_of_Health_Service_Quality_in_Selected_States_in_Nigeria)
- 50-** Johari S, Zakaria AR, Salleh UKM. The Application of Peplau's Theory Approach to Improve Interpersonal Relationship and Communication Skills between the Nursing Students' and the Patients'. Journal of Chemical Health Risks [Internet]. 2024; 14(01), 2180-5021. Disponible en: <https://jchr.org/index.php/JCHR/article/view/2914>

**Anexos**

**Anexo 1. Matriz de consistencia**

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud, de Lima Norte 2024.

Formulación del Problema Problema General	Objetivos Objetivos General	Hipótesis Hipótesis General	Variables Variables y Dimensiones	Tipo y Diseño metodológico
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud, de Lima Norte 2024?</p> <p><b>Problema Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud, de Lima Norte 2024.</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión técnico científica con la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud.</p>	<p><b>H1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud, de Lima Norte 2024.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería ysatisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud, de Lima Norte 2024.</p> <p><b>Hipótesis Especificas</b></p> <p><b>2.3.2. Hipótesis específicas</b></p> <p>-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científica y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud.</p>	<p><b>Variable 1: Calidad de atención de Enfermería.</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Técnico científico. Humana - Interpersonal. Entorno</p> <p><b>Variable 2: practicas del cuidado del recién nacido</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Expectativas Percepción.</p>	<p><b>"Tipo de investigación</b></p> <p>Tipo aplicada cuantitativa No experimental correlacional transversal 1</p> <p>Método Hipotético – deductivo</p> <p>Diseño Es corte transversal</p> <p>Población: 59 progenitores que acuden al programa ESNI</p>

---

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión humana con la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud.</p>	<p>-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud.</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud?</p>	<p>Medir la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión entorno con la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud.</p>	<p>-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud.</p>

---

## **Anexo 2: Instrumentos**

### **Instrucciones**

Lea detenidamente y con atención las preguntas que se presentarán a continuación y marcar con un aspa (X) la respuesta que crea que sea la correcta.

### **I. DATOS GENERALES**

#### **1. Edad:**

- a) 18-20
- b) 29-38
- c) 39-48
- d) 49-58
- e) >59

#### **2. Género:**

- a) Femenino
- b) Masculino

#### **3. Grado de Instrucción:**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior

#### **4. Estado Civil:**

- a) Soltera
- b) Casada
- c) Divorciada
- d) Viuda

## II. CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

DIMENSIONES/ÍTEMS		ESCALA				
Nº	TÉCNICO – CIENTÍFICO	0	1	2	3	4
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿La enfermera registra las vacunas que le administra a su niño/a en el carnet explicándole su importancia?					x
2	¿La enfermera le explica para qué es la vacuna antes de aplicarla a su niño/a?					x
3	¿La enfermera cada vez que coloca una vacuna a su niño/a le pregunta si ha estado enfermo días previos a la vacunación o si el padece de alguna enfermedad crónica?				x	x
4	¿La enfermera evalúa la reacción que tiene su niño/a frente a las vacunas que recibe?			x	x	
5	¿La enfermera le educa sobre los cuidados que debe tener con su niño/a en el hogar en caso que presentara fiebre, dolor o algún otro malestar relacionado a las vacunas?				x	x
6	¿La enfermera le brinda información sobre las posibles reacciones adversas que pueden generar las vacunas?				x	x
7	¿El tono de voz de la enfermera es suave al momento de interactuar con usted y su niño/a?					
8	¿La enfermera realiza el registro de las vacunas que recibió su niño/a en su respectiva historia clínica?					
9	¿Al ingresar al servicio, la enfermera se acerca a usted y a su					

	niño/a y los saluda?					
<b>HUMANO – INTERPERSONAL</b>						
10	¿La enfermera realiza higiene de manos antes y después de vacunar a su niño/a?					
11	¿El tiempo de espera para la atención de su niño/a y el tiempo que dura la consulta en el servicio de Inmunizaciones, es adecuado?					
12	¿La enfermera está pendiente de la seguridad de niño/a y lo tranquiliza durante la atención?					
13	¿La enfermera tiene tolerancia cuando atiende a su niño/a?					
14	¿La enfermera le inspira confianza al atender a su niño/a?					
15	¿La enfermera brinda debida importancia al cumplimiento del calendario de vacunación de su niño/a?					
<b>ENTORNO</b>						
16	¿El departamento de vacunación se observa limpio?					
17	¿La enfermera mantiene la privacidad durante la atención de su niño/a?					
18	¿La enfermera tiene ordenado el vacunatorio?					
19	¿El ambiente del servicio cuenta con la iluminación necesaria para la atención de su niño/a?					
20	¿Cree que el servicio de Inmunizaciones cuenta con el mobiliario completo para la atención de su niño/a?					

## I. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

EXPECTATIVAS															
Califique las Expectativas que se refiere a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir del Servicio de Inmunizaciones. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación															
N°	PREGUNTAS							1	2	3	4	5	6	7	
1	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas													
2	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada													
3	E	Que la atención por el medico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS													
4	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes													
5	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el medico													
6	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida													
7	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida													
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto													
9	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad													
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud													
11	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso													
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud													
13	E	Que el medico u profesional que le atenderá le inspire confianza													
14	E	Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia													
15	E	Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia													
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia													



32	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?								
33	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?								
34	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?								
35	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?								
36	P	¿El médico u otro profesional que la atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
37	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
38	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
39	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?								
40	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?								
41	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?								
42	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?								
43	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?								
44	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?								

### Anexo 3: Formato de Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

**Institución:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigador:** Lic. Enf. Ramos Torres Janet Angela

**Título:** “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud, de Lima Norte 2024”.

**Propósito del estudio:** Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud, de Lima Norte 2024”. Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *JANET ANGELA RAMOS TORRES*. El propósito de este estudio es determinar la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los padres de los niños y niñas menores de 3 años que asisten al área de inmunizaciones de un puesto de salud, de Lima Norte 2024. Su ejecución ayudará a que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

**Procedimientos:**

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

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar de 20 a 30 minutos y los resultados de la encuesta se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

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

Su participación en el estudio es voluntaria. Usted puede retirarse en cualquier momento y sinninguna sanción.

**Beneficios:** Usted se beneficiará con conocer los resultados de dicha investigación por el medio más

adecuado (sea individual o virtualmente).

**Costos e incentivos:** Usted no deberá pagar nada por su participación y colaboración. De igual manera, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

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

**Derechos del paciente:** Si usted se siente incómodo durante la investigación, 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 Janet Angela Ramos Torres al 931089024. E-mail: [angelaz12ya@gmail.com](mailto:angelaz12ya@gmail.com) o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.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.

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

\_\_\_\_\_  
Participante

Nombres:

DNI:

\_\_\_\_\_  
Investigador

Nombres: Janet Angela Ramos Torres

DNI: 44162362

Octubre 2024, Lima. Perú.

## ● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	3%
2	<b>uwiener on 2024-11-24</b> Submitted works	3%
3	<b>uwiener on 2024-05-23</b> Submitted works	1%
4	<b>repositorio.utea.edu.pe</b> Internet	<1%
5	<b>uwiener on 2024-05-02</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2024-09-01</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Wiener on 2024-10-15</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-03-02</b> Submitted works	<1%