



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN
MADRES DE MENORES DE 1 AÑO ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE
INMUNIZACIONES CENTRO SALUD HUAYUCACHI - 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA

AUTORA:

Bach. Sierra Alejandro Delsy Emilia
Bach. Oroya Rojas Mayumi Viani

ASESOR:

Mg Anahí Indira DE LA CALLE CASTRO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Pública

Huancayo-Perú

202Caratula

DEDICATORIA

A Dios por derramar sus bendiciones sobre nosotras y darnos mucha fuerza para culminar y cumplir nuestras metas profesionales.

A nuestras familiares por su apoyo, por su comprensión y el apoyo incondicional en todos momentos, durante la formación de nuestra carrera profesional.

Delsy y Mayumi

AGRADECIMIENTOS

A nuestra Alma Mater Universidad Privada de Huancayo FRANKLIN ROOSEVELT, por habernos acogido y permitirnos formarnos profesionalmente durante estos 5 años.

A nuestra asesora, quien me brindó su valiosa y desinteresada orientación y la guía en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Al personal de salud del centro de salud de Huayucachi.

PÁGINA DE JURADOS

Dr. Arnaldo Virgilio Capcha Huamani

Presidente

Mg. Rosario Eleana Cuadros Rios

Secretaria

MG. Anahi Indira de la Calle Castro

Vocal

Rebeca Tello Carhuanca

Suplente


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

La bachiller Delsy Emilia Sierra Alejandro con Documento Nacional de Identidad N° 75808809 y Mayumi Viani Oroya Rojas con DNI N° 70037144 egresados de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Enfermería.

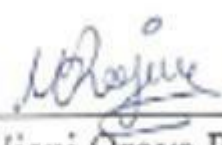
Que a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el registro de grados y títulos de la Universidad Privada de Huancayo "FRANKLIN ROOSEVELT" Facultad de Ciencias de la salud y la escuela de Enfermería, declaramos bajo juramento que toda documentación que acompañemos es veraz y autentica.

A si mismo declaramos bajo juramento que todos los datos e información que se encuentran en el presente estudio de investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos o información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuestos en la normas académicas de la la Universidad Privada de Huancayo "FRANKLIN ROOS



Delsy Emilia Sierra Alejandro
DNI: 75808809



Mayumi Viani Oroya Rojas
DNI:70037144

INDICE

Caratula.....	i
Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
Pagina de jurados.....	v
Indice.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCION.....	10
II. METODO.....	27
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	27
2.2 Operacionalización de variables.....	27
2.3 Población, muestra y muestreo	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5 Procedimiento	28
2.6. Método de análisis de datos.....	29
2.7 Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSION	34
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
VII. REFERENCIAS	39
ANEXOS	43

RESUMEN

El presente estudio tuvo el siguiente objetivo de 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. Metodología: fue un estudio de tipo básica, descriptivo con diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio estuvo conformado por 50 madres de niños menores de 1 año que acudieron al centro de salud de Huayucachi, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, para el análisis de los datos se utilizaron el SPSS v 25 y Excel con la finalidad de procesar la información. Resultados: se identifico que el nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021. Es satisfacción alta con el 92%. en la dimensión humana fue 94% con satisfacción alta y en la dimensión entorno fue 94% con una satisfacción alta. Conclusión: Se determinó que 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. es satisfacción alta con el 94%.

Palabras claves: nivel de satisfacción, inmunizaciones, madres, niños menores de 1 año.

Abstract

The present study had the following objective of determining the level of satisfaction with nursing care in mothers of children under 1 year of age treated in the immunization service of the Huayucachi 2021 Health Center. Methodology: it was a basic, descriptive study with no design. experimental cross-sectional section, the study population consisted of 50 mothers of children under 1 year who attended the Huayucachi health center, the data collection instrument was the questionnaire, for the data analysis the SPSS v 25 and Excel in order to process the information. Results: it was identified that the level of satisfaction in the technical-scientific dimension in mothers of children under 1 year of age, on the quality of nursing care in the immunization service of the Huayucachi 2021 health center. It is high satisfaction with the 92%. in the human dimension it was 94% with high satisfaction and in the environment dimension it was 94% with high satisfaction. Conclusion: It was determined that the level of satisfaction with nursing care in mothers of children under 1 year of age treated in the immunization service of the Huayucachi 2021 Health Center is high satisfaction with 94%.

Key words: level of satisfaction, immunizations, mothers, children under 1 year of age.

I. INTRODUCCION

En la actualidad la satisfacción del usuario es un tema medular en la atención de la salud y es considerado un desafío para los líderes del sector sanitario, quienes deben idear e implementar de manera objetiva y exitosa sistemas que fomente la participación del profesional de salud para la mejora del servicio brindado que a la vez satisfaga las demandas del usuario. Se le considera un indicador básico de la calidad, donde el profesional de salud debe construir excelencia en la calidad del cuidado para garantizar la satisfacción del usuario (1). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que dentro de las comunidades y sociedades en las que se ofrece atención, la calidad de la misma no puede concebirse sin tener en cuenta las normas sociales, las relaciones, la confianza y los valores. Es necesario mejorar la calidad técnica, así como la aceptación, la capacidad de respuesta y los niveles de confianza entre paciente y profesional. Conviene reconsiderar los enfoques de medición. Una mejor comprensión de todos los atributos de la calidad de los sistemas sanitarios y sus interrelaciones podría dar apoyo a la expansión del acceso a intervenciones sanitarias básicas (2). El concepto de satisfacción va adquiriendo mucha importancia y se relaciona con el derecho fundamental de los usuarios y al de la salud (3). pilar fundamental de la prestación de servicio de salud encaminado y orientado a brindar seguridad al usuario al satisfacer demandas o expectativas en la atención de salud y minimizar los riesgos que se pudiera presentarse en las prestaciones de servicio de salud (4). En el Perú la población infantil no solo es afectado por la pobreza sino también por la decisión de sus padres porque no acuden con regularidad al programa de crecimiento y desarrollo lo cual a la larga se observa efectos negativos en el desarrollo del niño (4). La OMS sostiene que día a día, los niños pequeños pueden estar expuestos a enfermedades simplemente por estar en diversos lugares y en contacto con distintas personas. Ello representa un riesgo importante por ello existe un calendario de vacunación y proteger lo antes posible a los lactantes y los niños pequeños. A menudo, en estas edades hay más riesgo de sufrir enfermedades porque el sistema inmunitario no se ha desarrollado por completo y el organismo tiene menos capacidad para combatir las infecciones. Por eso es tan importante vacunar a los niños en el momento recomendado para cada enfermedad. Así mismo la OMS trabaja para garantizar que cada persona en cualquier lugar que sea esté protegida por vacunas seguras y eficaces. Para ello, ayuda a los países a

establecer sistemas de seguridad rigurosos en lo relativo a las vacunas, y aplica normas internacionales estrictas para reglamentarlos. Junto con científicos de todo el mundo, los expertos de la OMS realizan seguimientos constantes para garantizar que las vacunas sigan siendo seguras (5). Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) estima que si se cumple con los objetivos de cobertura para la introducción y/o la utilización continua de únicamente 10 vacunas (contra la hepatitis B, el Haemophilus influenzae tipo b, el virus del papiloma humano, la encefalitis japonesa, el sarampión, el meningococo A, el neumococo, el rotavirus, la rubéola y la fiebre amarilla) se podrían evitar de 24 a 26 millones de futuras muertes en 94 países de ingresos bajos o medio-bajos en el decenio de 2011-2020 (6). La cobertura de vacunación es la proporción de niños de la Región que reciben las vacunas recomendadas. En los últimos años la cobertura con la vacuna contra la difteria, el tétanos y la tos ferina (DTP3), la vacuna trazadora, se ha mantenido en los últimos 5 años alrededor del 90%. En 2018, aproximadamente el 88% de los niños menores de un año en la Región (aproximadamente 12.9 millones de niños) recibieron 3 dosis de la vacuna DTP3, protegiéndolos contra enfermedades infecciosas que pueden causar enfermedades graves y discapacidades o ser fatales. Basándonos en el trabajo que han realizado los países con el apoyo de la OPS, así como de los marcos existentes de calidad de datos y uso de datos, desarrollamos este modelo de proceso. La gobernanza y la sostenibilidad son la base; con tres pilares principales, recursos humanos, procesos y herramientas, que apoyan el ciclo de los datos: necesidades de datos, recopilación de datos, disponibilidad de datos, análisis e interpretación, y finalmente el uso de datos para la toma de decisiones. Cada etapa del ciclo es atravesada por la calidad y dirigida a aumentar el cuerpo de conocimiento sobre lo que funciona para aumentar la calidad de los datos y el uso de datos y por qué funcionan. El monitoreo de los datos a nivel subnacional es fundamental para ayudar a los países a priorizar y adaptar las estrategias de vacunación y los planes operativos para abordar las brechas de vacunación y llegar a todas las personas con vacunas que salvan vidas (7). Una investigación realizada por la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) informa en el año 2016, un aproximado de 90 mil usuarios presentaron quejas por no haber recibido una adecuada atención por parte del profesional de salud, mediante reclamos por el tiempo de espera para la cita, entrega de medicamentos, entre otras. Siendo esta causa unos de los principales factores que predisponen a la insatisfacción

de los usuarios que acuden al servicio de inmunizaciones (8). Las inmunizaciones en niños menores de 1 año es una constante preocupación para el estado, lo cual es su responsabilidad de velar por la salud de los niños porque son muy vulnerables a adquirir enfermedades cuyo rol principal es “promover un yptimo crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años” y trabajar con la activa participaciyn de la familia. Recientes investigaciones de UNICEF demuestran la poca cobertura del programa de inmunizaciones lo cual implica mayores riesgos de morbimortalidad infantil (9). La evaluación de la satisfacción en salud es la principal arma para la mejora de la calidad de cuidado, pues va a permitir a identificar la percepción de que tiene las madres sobre la calidad de cuidado y de esta manera se va implementar mejoras y cumplir con las expectativas del usuario, de esta misma manera, esto ha puesto en evidencia la importancia de la calidad de atención que brinda el profesional de salud en el servicio de inmunizaciones. Así mismo es imprescindible, investigar la satisfacción que expresan las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, durante las practicas preprofesionales se evidenció a las madres que acuden al servicio de inmunizaciones lo cual manifiestan: “la enfermera a veces me atiende de mala gana y siempre está sentada, no se le entiende cuando le pregunto sobre la salud de mi niño/a y a veces no me contesta, dice espere su turno tengo mucho trabajo” “la enfermera no me explica cuando evalúa a mi niño” “a veces no le examina bien” “demasiado me hacen esperar para atenderlo” “no me dan por escrito las indicaciones” “el ambiente no se encuentra ordenado” “la enfermera a veces me atiende apurada” “solo acudo por peso, talla y las vacunas”. Se han revisado algunos antecedentes nacionales: Cáceres K, Merino M y Ortiz S. satisfacción de las madres con niños menores de un año sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud la Enseñada, Perú; 2017. Cuyo objetivo fue determinará el grado de satisfacción de las madres con niños menores de 1 año sobre la calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Inmunizaciones del Centro de Salud La Ensenada, 2017. El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo descriptivo y de corte transversal. El tipo de muestreo será no probabilístico; siendo que la población es pequeña, por las características del estudio, la muestra estará comprendida por el 100% de la población. En el estudio participarán las madres que cumplan con los siguientes criterios de inclusión y exclusión La técnica que se aplicará será la encuesta y el instrumento el cuestionario

empleado por Tardío (2016). El presente estudio permitirá conocer la satisfacción de la madre sobre los cuidados de enfermería permitiendo al área administrativa tomar las acciones correctivas correspondientes. Además, sustentará la realización de mayores capacitaciones al profesional de enfermería sobre el cuidado de calidad y la importancia del cumplimiento del calendario vacunal en los niños. Por otro lado, permitirá que la enfermera conozca lo que el usuario opina de la atención recibida motivando la mejora del quehacer enfermero y el cumplimiento de las metas del Servicio de inmunizaciones (10). Hurtado S y Trujillo A. Satisfacción de madres de niños menores de 5 años en orientación post vacuna de la enfermera puesto de salud Huanchac, Huaraz, Perú; 2018. Cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en relación a la orientación post vacuna de la enfermera, Puesto de Salud Huanchac, Huaraz, 2017; hipótesis: La satisfacción de madres de niños menores de 5 años se relaciona significativamente con la orientación post vacuna de la enfermera del puesto de salud de Huanchac -Huaraz, 2017. Investigación descriptiva, correlacional y cuantitativo no experimental; tuvo una población de 106 madres. Utilizando como instrumento el cuestionario para evaluar la satisfacción de las madres y nivel de orientación post vacuna, procesándose la información mediante el programa SPSS versión 22, contrastándose la hipótesis mediante la prueba Chi cuadrado. Resultados: 72.6% de madres refieren recibir buena orientación post vacuna, 63.2% de madres están satisfechas con la orientación post vacuna recibida. Conclusión: Se comprueba la existencia de relación significativa entre la satisfacción de las madres con la orientación post vacuna brindada por la enfermera, con un valor de $p=0.00473$ (11). Huerta N y Roca G. Orientación post vacuna de la enfermera y satisfacción de madres, puesto de salud Marian, Huaraz Perú; 2019. Cuyo objetivo fue evaluar la orientación post vacuna de la enfermera en relación a la satisfacción de madres, Puesto de Salud de Marian, Huaraz, 2019, se trató de una investigación aplicado, de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, transversal - correlacional; la población estuvo constituida por 174 madres y la muestra fue de 120 madres de niños menores de 5 años, la técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron: El 45% de las madres de niños menores de 5 años tuvieron más de 30 años de edad; el 38.3% de madres tienen grado de instrucción primaria y secundaria respectivamente; el 49.2% de las madres tienen más de 3 hijos;

el 95.8% de las madres refieren haber recibido buena orientación; el 91.7% de las madres refieren tener una satisfacción alta en relación a la orientación post vacuna por parte de la enfermera. Conclusión: existe relación estadísticamente significativa entre el grado de orientación y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio de inmunizaciones del Puesto de Salud de Marian, aplicando la prueba estadística de Chi cuadrado, se obtiene un valor de $X^2 = 57.391$, para un valor de $p = 0.00003$ ($p < 0.05$) (12). Briceño M, Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del centro de salud de Ambo, Perú; 2020. Cuyo objetivo fue Determinar el nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo, 2018. Métodos: Se realizó un estudio descriptivo simple en 175 madres; utilizando una guía de entrevista y una escala de satisfacción con la atención brindada en el consultorio de inmunizaciones en la recolección de los datos. El análisis inferencial se realizó con la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra con una significancia estadística $p < 0,05$. Resultados: En general, 60.6% de madres tuvieron satisfacción media con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones, siendo este resultado estadísticamente predominante ($p = 0,000$). En la dimensión atención humana, el 61.1% presentaron satisfacción media ($p = 0,000$); en la dimensión atención segura, 57.1% tuvieron satisfacción media ($p = 0,000$); en la dimensión atención oportuna, 60.0% presentaron satisfacción media ($p = 0,000$); y finalmente, en la dimensión atención continua, 58.9% de encuestadas tuvieron satisfacción media ($p = 0,000$), siendo estos resultados estadísticamente significativos. Conclusiones: Las madres tienen un nivel de satisfacción media con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud Ambo; se acepta la hipótesis alterna en esta investigación (13). Torres N. Cuidados que brinda la madre frente a las reacciones post vacunales en niños menores de un año del servicio de inmunizaciones del Hospital santa Risa, Perú; 2021. Cuyo objetivo fue identificar el cuidado que brinda la enfermera en brinda atención post vacunal. Materiales y Métodos: el presente estudio es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental u observacional, descriptivo de corte transversal, ya que permite mostrar la investigación totalmente adquirido en un tiempo y espacio determinado. Población,

Muestra y Muestreo: La población fue organizada por 100 madres de niños (as) menores de doce meses que pertenecen al programa Amplio de Inmunizaciones. Los participantes fueron seleccionados teniendo en cuenta al análisis de interés, incluyendo criterios de inclusión y exclusión (14). Remigio M. Calidad de atención que brinda la enfermera en inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil. Lima, Perú; 2019. Cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil. Realiza un estudio de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, y de método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 40 madres que acudieron al servicio de inmunizaciones con sus niños menores de cinco años al centro materno infantil Tablada de Lurín. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado compuesto de 20 ítems con opción múltiple, aplicado previo consentimiento informado. Encuentra que del 100% (40) de madres encuestadas, un 87% (35) presentó una percepción medianamente favorable, y 13% (5) una percepción desfavorable; en la dimensión técnico-científico, un 75% (30) presentó una percepción medianamente favorable; en la dimensión interpersonal, un 53% (21) presentó una percepción favorable; y en la dimensión entorno, un 77% (31) presentó una percepción medianamente favorable. Concluye que la mayoría de la población encuestada presenta una percepción medianamente favorable, que se evidencia en que la enfermera no saluda cuando la madre ingresa al consultorio, no llama al niño por su nombre, no muestra interés ante las faltas en las vacunas y no presenta un adecuado espacio que brinde privacidad y comodidad para la atención (15). Antecedentes internacionales tenemos a: Hernández M. Satisfacción del usuario para la atención de enfermería en vacunación del Hospital General de Zona C/M N° 1. Bolivia; 2019. Cuyo objetivo fue identificar igualdad en la satisfacción de los usuarios por la atención de enfermería en el esquema básico de vacunación en poblaciones derechohabiente (OH) y no derechohabiente (NOH) del servicio de Medicina Preventiva del H.G.Z.C.MF No. 1 del IMSS en S.L.P. El estudio fue nivel, descriptivo, transversal y comparativo en 594 usuarias, probabilístico sistemático y estratificado en 394 O.H Y 185 NOH, contrastándose la satisfacción recibida de estas dos poblaciones. Se aplicó un cuestionario para medir la satisfacción del usuario por

la atención de enfermería construido con 36 ítems, los 4 primeros relacionados con la variable demográfica, los 2 siguientes a la asiduidad de la madre al servicio, y 4 más r.nn: causa de la visita, servicios solicitados y recibidos, derechohabencia y tiempo de espera. La variable independiente nivel de satisfacción por la atención de enfermería fue medido en tres dimensiones: Interpersonal con los indicadores: trato digno, respeto, amabilidad, atención personalizada, equidad, empatía, comunicación, confianza, confidencialidad; Atención técnica con indicadores: valoración, continuidad, habilidad técnica, información, oportunidad, evaluación, accesibilidad; y amenidades de la atención. Para analizar los datos se utilizó estadísticos: frecuencias absolutas y relativas obteniendo (92.4%) NOH, (86.5%) OH muy satisfechos por la atención en las tres dimensiones. En la dimensión interpersonal de la atención disminuyó, pero superada por los NOH 81.3 % Y OH 74.5%; en tiempos de espera, correspondió a 1-15min (77%), señalado por la Cruzada Nacional por la Calidad. En información pre y posvacunal, y continuidad se refirieron muy satisfechas. Para probar la hipótesis se utilizó X², en virtud de tener índices bajos se aplicó la prueba de Kolmojorod-Fmirnov para dos muestras independientes (16).

Belkys G, Avila Y, castro A y et al. Cultura de la salud en los familiares de niños sobre la vacunación Policlínico 5 de setiembre, Cuba; 2019. Cuyo objetivo fue conocer desde la perspectiva social, los conocimientos y creencias de la población a partir del significado que las personas le atribuyen a las vacunas preventivas y al proceso de vacunación. Métodos: Se realizó un estudio exploratorio con familiares de niños de 0 a 24 meses pertenecientes al Policlínico “5 de septiembre”, municipio Playa, La Habana, que abarcó de enero a junio de 2015. Se utilizó un diseño mixto convergente o por triangulación de datos. Para la recolección de datos se utilizó la entrevista-cuestionario, entrevista a expertos y entrevista a informantes claves. Se elaboró una base de datos en Excel, la que se exportó al programa SPSS versión 19.0. En un primer momento, se realizó un análisis descriptivo, en el que se calcularon frecuencias absolutas y relativas para las variables de estudio. Para establecer las relaciones entre el nivel de conocimiento y algunas variables sociodemográficas, para el análisis de los datos cualitativos, se realizaron lecturas reiteradas de las transcripciones de las entrevistas a expertos e informantes claves y de las respuestas a las preguntas abiertas del cuestionario para la familiarización con el contenido de estos. Resultados: Se puso de manifiesto la vía institucional en la cultura de la salud

que poseen los familiares con relación a las vacunas y el proceso de vacunación. Los familiares presentaban en su mayoría conocimientos insuficientes acerca de las vacunas y las enfermedades que protegen estas. No presentaban conocimientos sobre los eventos adversos graves o severos. El proceso de vacunación mostró gran significado para los familiares, asociados a experiencias positivas con este. Conclusiones: Se inicia un acercamiento a la cultura de la salud, poseída por un grupo de familiares, relativos a las vacunas preventivas y el proceso de vacunación en Cuba. Las madres refuerzan la responsabilidad de vacunar al niño/a como parte del cuidado de la salud de este. La cultura de la salud en los familiares de niños/as no incluye información distorsionada sobre las vacunas preventivas y su efectividad. Se nutre exclusivamente de la cultura científica, aunque no la reproduce en su totalidad. El proceso de vacunación es altamente valorado por los familiares, dada la importancia que le atribuyen, la confianza que tienen en el Programa Nacional de Inmunización, la satisfacción que muestran con la organización del servicio y la atención del personal de salud (17). Albarracín E, Jiménez M, Puerta W y et al. Calidad del servicio asistencial de vacunación y su adherencia en el menor de 1 año. Colombia; 2018. Cuyo objetivo fue determinar la relación de la percepción del acudiente del menor sobre la calidad del servicio asistencial de vacunación y su adherencia al Programa Ampliado de Inmunización en una institución de salud en Cúcuta. Materiales y Métodos: estudio descriptivo, corte transversal, con una muestra de 334 niños. Se aplicó el cuestionario de la Escala Servqual, evaluando las dimensiones de elementos tangibles: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se utilizó la escala de Linkert donde 1 es la menor calificación y 5 la mayor calificación. Resultados: los acudientes tienen una percepción de indiferencia del 55.7% e insatisfacción del 34.4% en la dimensión tangible porque en oportunidades carecen de información. Menor es el nivel de satisfacción en la fiabilidad con el 24.3% expresaron sentirse muy satisfechos con los tiempos de espera prolongados para el acceso al servicio. Mientras en la capacidad de respuesta, el 6.9% de los acudientes manifestaron estar satisfechos, opinión más frecuente en acudientes de niños entre los 2 y 5 años. Igualmente, frente a la seguridad, la mayoría expresan un grado de satisfacción neutro, siendo más frecuentes en acudientes de menores de 1 año y medio de edad 61.2%. Para la empatía, se constata un nivel alto de insatisfacción donde solo el 5.1% se considera satisfecho frente a un 43.1% de insatisfacción.

Conclusión: los usuarios se encuentran vinculados al servicio de vacunación por demanda y necesidad, pero es evidente que se debe fortalecer todas las dimensiones de forma integral (18). Teorías relacionadas al tema: este trabajo se sustenta en el marco de la teoría de Leininger: esta teoría resalta que la cultura y el cuidado están vinculadas entre sí y son medios más amplios para conceptualizar y comprender mejor a las personas. Leininger (1991) desarrolló la teoría de la diversidad y la universalidad de los cuidados culturales enfermeros, cabe recalcar que los cimientos de dicha teoría están ligados en las creencias de las personas. Lo cual el profesional de enfermería debe aceptar y negociar con las madres que asisten al servicio de inmunizaciones de sus hijos para el cumplimiento de esquema de vacunación. La enfermera debe lograr con sus sólidos conocimientos un excelente cuidado basado en los valores, creencias y las prácticas culturales de nuestras madres lo cual hace único y diferente a cada persona (19). Así también se trabajó con Donabedian por su gran aporte en la calidad de atención en salud, es considerado el padre de la Calidad de Atención en Salud. La calidad de la atención en salud es velar y garantizar que los usuarios reciban un conjunto de servicios adecuados para lograr una excelente atención y de alta calidad y así maximizar el bienestar del usuario. Con la finalidad de poder contar con el respaldo científico y poder sustentar los hallazgos, se expone las siguientes bases teóricas. Satisfacción: Donabedian, se refiere que la satisfacción es cuando el servicio brindado responda a las necesidades del usuario y lo cual va a superar sus expectativas, con ello van a fortalecer adecuados hábitos de salud. La satisfacción se relaciona directamente de acuerdo al buen trabajo y rendimiento del personal de salud, con ello se refleja la calidad siendo esta un elemento de suma importancia (20). Satisfacción del Usuario: La satisfacción del usuario está vinculada con la calidad de atención que otorga el profesional de salud durante su permanencia en el establecimiento de salud, implicando una experiencia racional, siendo vinculada con los valores culturales, morales, necesidades personales y de la propia institución de salud. Estos elementos van a condicionar a que la satisfacción sea diferente para cada usuario, constituyéndose como una base primordial para el profesional de enfermería en lograr una atención de calidad y eficiente. Las satisfacciones de los usuarios son indicadores finales de éxito de la prestación de servicio por parte del profesional de salud, siendo utilizado continuamente como un indicador básico para medir la calidad de atención brindada en el servicio, así mismo existe dos elementos

importantes, el primero comprende a la expectativa del servicio, se refiere a la satisfacción esperada de las madres tras un servicio brindado y el segundo es el servicio posteriormente percibido por las madres que acuden al servicio de inmunizaciones (19): Calidad: La OMS define que la calidad es el alto nivel de excelencia profesional y un desempeño apropiado, lo cual el profesional debe usar eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, lo cual se lograra un alto nivel de satisfacción de las expectativas y necesidades del usuario y produciendo un impacto final positivo en su salud (20). Cabe resaltar que la calidad se muestra como un análisis metódico y lo cual permite un grado de seguridad en la evaluación, constituyéndose en tres categorías dentro del control de la calidad: Estructura: en cuanto la estructura se considera para el trabajo el centro de salud Carmen medio el lugar donde se va desarrollar la investigación que haya un lugar de espera apropiado, condiciones mínimas de atención y una buena ventilación. Proceso: en el centro de salud se va considerar el orden, se va respetan las horas de atención y la enfermera debe centrarse en el paciente debe brindar una atención holística. Resultado: desconocer la satisfacción es un error siempre se debería de hacer una encuesta para la medición de la satisfacción del usuario y a la vez mejorar la calidad de atención. Lo cual esto va llevar a que el usuario siga acudiendo al centro de salud. La calidad es un indicador muy importante para el servicio de enfermería (inmunizaciones), lo cual implica que el profesional de salud brinde cuidados holísticos y humanístico al niño que asiste a su vacunación y proporcionar información completa y correspondiente a la madre sobre la salud del niño lo cual va a conllevar un impacto pósito de la buena atención qué la madre percibe de los excelentes cuidados de la enfermera. Calidad de Atención en Salud: La organización mundial de la salud (OMS) lo define a la calidad como “un excelente nivel profesional, el uso de recurso de manera eficiente y eficaz y el alto nivel de satisfacciyn de los usuarios”. Así mismo Donabedian es uno de los personajes más reconocido en este campo quien dio grandes aportes. Los lineamentos de política de salud mencionan que la calidad de atención es un derecho fundamental de toda persona. Lo cual el ejerció del profesional de enfermería debe estar orientado en el cuidado del paciente, familia y comunidad Calidad de Atención en Enfermería la atención en un sistema de salud deber ser de calidad, seguro, efectivo y eficiente, asimismo responder a la exigencia y necesidades de las madres que acuden al servicio

de inmunizaciones (21). Ante ello la enfermera cumple un rol muy importante e indispensable y asume mucha responsabilidad la calidad de atención que se brinda a los niños en el programa de inmunizaciones. La calidad de atención de enfermería va de la mano con una atención personalizada, oportuna, humana y eficiente que la enfermera brinda de acuerdo a estándares definidos en el ejercicio profesional. Lo cual el actuar del personal de enfermería deber ser responsable y competente con la finalidad de lograr una buena y excelente satisfacción de las madres (21).

Dimensiones de la Calidad: Avedis Donavedian, es considerado como el gran padre de la calidad por sus grandes aportes, lo cual propuso 3 dimensiones: las relaciones interpersonales, aspecto técnico de la atención y el entorno de la atención. estas dimensiones se definen de la siguiente manera: - Dimensión Técnico - Científica: hace referencia al aspecto científico técnico de la atención, dentro de las principales características tenemos: Efectividad: la habilidad y capacidad de la enfermera que va dar la atención y va originar cambios positivos para la salud del niño con la enseñanza respectiva a la madre. Eficacia: en este momento posiblemente no se logre evaluar del todo porque tras la prestación del control hay que esperar que las madres cumplan en casa las recomendaciones. Eficiencia, depende del buen actuar de la enfermera en el buen y adecuado uso de los recursos destinados a la prestación de servicio de salud. Pero también no debe olvidar del buen trato y humanizado. Continuidad, prestación de servicios sin interrupciones lo cual es sistemático. Seguridad, la prestación de servicio de salud busca optimizar los beneficios y minimizar los riesgos que se pueden presentar en la salud del usuario. integridad, la capacidad que posee el profesional para brindar un cuidado único y de la resolución de sus problemas. Integralidad, capacidad que ostenta el profesional para la pronta solución de los problemas que aquejan a la población. Dimensión Humana: Representa a los aspectos interpersonal de la atención y tiene las siguientes características: Los servicios de salud deben estar orientados y encaminados a los usuarios. El sistema de la atención de salud se centra en el paciente, valorando sus derechos, decisiones, cultura, su contexto social y sus necesidades, teniendo como pilar fundamental de la atención: la individualidad del usuario, la información coherente y correcta, el respeto por la autonomía y sus derechos del usuario. sus valores culturales y sociales marcan la diferencia de cada usuario lo cual hace ver como un ser único y variable que tendrá un comportamiento diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales

y del entorno. El Ministerio de Salud menciona y recalca la importancia de la dimensión humana por que se basa en el aspecto interpersonal, lo cual a continuación mencionaremos sus principales características: Información: La información que brinda la enfermera en inmunizaciones debe ser completa y claro para las madres. Respeto: La enfermera respeta a cada persona sin distinción alguna. Interés: La enfermera muestra mucha preocupación por el estado de salud actual de niño del niño. Amabilidad: se refiere al trato digno, cálido y cordial que la enfermera brinda en la atención del niño. Ética: la enfermera posee un conjunto de valores morales, principios éticos y principios bioéticos, que están orientados al cumplimiento de los deberes y la conducta de los profesionales de la salud (22). Dimensión de Entorno Donabedian A. la dimensión del entorno de la calidad está relacionada a la facilidad que la institución presta para poder brindar un buen servicio u cuidado. se entiende todas aquellas características de un lugar apropiado para la prestación de los servicios que hacen a la atención de salud muy agradable, privada y, hasta cierto punto de vista, deseable para el usuario (23). Según el Ministerio de Salud, la dimensión del entorno de la calidad de salud está vinculada a la facilidad que brinda y dispone el centro de salud para el logro de la prestación de los servicios y que tengan un valor agregado para las madres que acuden al programa de inmunizaciones con costos razonables y sostenibles. Por otro lado, la comodidad, limpieza, privacidad y confianza son elementos que van a percibir el usuario del servicio brindado por partedel personal de enfermería (22) Comodidad: se refiere a las características del lugar donde se va dar la prestación de servicio de salud que hace una atención confortable y agradable. Ambientación: lugar donde va todos los elementos necesarios para brindar un cuidado de calidad y respetando la privacidad del usuario. Limpieza: tododebe tener un orden respectivo para una buena calidad de cuidado y satisfacer la necesidad del usuario. Confianza: la enfermera debe mostrar interés por la seguridad del niño durante la atención. Privacidad: respeto por los derechos e integridad del usuario. Orden: Acción de posicionar las cosas en el sitio que corresponde (23). Cuidado de enfermería: La palabra cuidado se deriva del acto de cuidar estando relacionada a la preservación o la conservación de la salud de la persona. El cuidadoen la actualidad es un verdadero desafío que enfrenta el personal de salud, comprendiendo aspectos afectivos, referentes a la actitud y compromiso, así como elementos técnicos siendo fundamentales para conceder cuidados, así también la

identificación del significado del cuidado para quien lo otorga y para quien lo recibe

(23) La inmunización es un logro ejemplar de la salud y el desarrollo a escala mundial, que salva millones de vidas cada año. Las vacunas reducen los riesgos de contraer enfermedades, y para ello refuerzan las defensas naturales del cuerpo a fin de desarrollar protección. Cuando usted recibe una vacuna, su sistema inmunitario responde. En la actualidad disponemos de vacunas para prevenir más de 20 enfermedades que pueden ser mortales, lo que ayuda a personas de todas las edades a vivir más años y con mejor salud. Actualmente, la inmunización previene cada año entre 2 y 3 millones de defunciones por enfermedades tales como difteria, tétanos, tos ferina, gripe y sarampión. La inmunización es un componente esencial de la atención primaria de salud y un derecho humano incuestionable. Además, es una de las mejores inversiones en salud que puedan hacerse con dinero. Las vacunas también son esenciales para prevenir y controlar brotes de enfermedades infecciosas. Apuntalan la seguridad sanitaria mundial y serán un instrumento vital en la lucha contra la resistencia a los antimicrobianos. Sin embargo, a pesar de los enormes progresos realizados, demasiadas personas de todo el mundo, en particular casi 20 millones de lactantes por año, carecen de acceso adecuado a las vacunas. En algunos países, los avances se han estancado, e incluso se han invertido, y existe un riesgo real de que la autocomplacencia menoscabe los logros alcanzados. La cobertura vacunal mundial, o sea, la proporción de niños de todo el mundo que reciben las vacunas recomendadas, ha permanecido sin cambios en los últimos años (24).

Cobertura vacunal mundial es la proporción de niños de todo el mundo que reciben las vacunas recomendadas se ha mantenido invariable en los últimos años. Durante 2019, se administraron tres dosis de la vacuna contra la difteria, el tétanos y la tos ferina (DTP3) al 85% de los lactantes de todo el mundo (unos 116 millones), para protegerlos contra enfermedades infecciosas que podrían provocarles trastornos y discapacidades graves, e incluso la muerte. En 2019, 125 Estados Miembros habían alcanzado una cobertura de la vacuna DTP3 del 90% o más. Resumen de la cobertura vacunal mundial en 2019. Se tiene que en *Haemophilus influenzae* de tipo b (Hib) provoca meningitis y neumonía. A finales de 2019, la vacuna contra Hib se había introducido en 192 Estados Miembros. Se estima que la cobertura mundial con tres dosis de la vacuna contra Hib es de un 72%, si bien hay grandes disparidades entre regiones. Se estima que en la Región de Asia Sudoriental la cobertura es del 89%,

mientras que en la Región del Pacífico Occidental es solo del 24%. La hepatitis B es una infección vírica que afecta al hígado. A finales de 2019, la vacunación de los lactantes contra la hepatitis B se había introducido a escala nacional en 189 países. Se estima que la cobertura mundial con tres dosis de la vacuna contra la hepatitis B es de un 85%. Además, 109 Estados Miembros han introducido la vacunación de los recién nacidos con una dosis en las primeras 24 horas de vida. La cobertura mundial es del 43% y llega hasta el 84% en la Región del Pacífico Occidental, mientras que en la Región de África se estima que es tan solo del 6%. La infección por el virus del papiloma humano (VPH) —la infección vírica más común del aparato reproductor— puede provocar cáncer cervicouterino en mujeres y otros tipos de cáncer y verrugas genitales tanto en hombres como en mujeres. A finales de 2019, la vacuna contra el VPH se había introducido en 106 Estados Miembros; en tres de ellos, solo en partes del territorio. Este ha sido el año de mayor incremento anual (+15%) desde que la vacuna contra el VPH llegara a los mercados en 2006. Ahora bien, dado que muchos países grandes todavía no han introducido esta vacuna y la cobertura vacunal es subóptima en muchos otros países, se estima que la cobertura mundial de la dosis final contra el VPH es del 15%. Casi un tercio de esos Estados Miembros (33) han empezado también a vacunar a niños varones. La meningitis A es una infección que suele ser mortal y que deja a una de cada cinco personas afectadas con secuelas permanentes devastadoras. Antes de introducirse la MenAfriVac en 2010 -una revolucionaria vacuna desarrollada en colaboración con el Serum Institute of India a través del Proyecto Vacunas contra la Meningitis de la OMS y el Programa de Tecnología Sanitaria Apropiada (PATH)- la meningitis debida al serogrupo A constituía entre el 80% y el 85% de las epidemias de la enfermedad declaradas en el cinturón africano de la meningitis. En 2012, MenAfriVac fue la primera vacuna en ser aprobada para utilizarse sin recurrir a la cadena de frío durante las campañas (hasta cuatro días sin refrigeración y a temperaturas de hasta 40° C). A finales de 2019 casi 350 millones de personas en 24 de los 26 países del cinturón de la meningitis habían recibido la vacuna MenAfriVac en diferentes campañas. Con el fin de mantener el efecto sumamente positivo de las campañas, Ghana y el Sudán fueron los dos primeros países en integrar la MenAfriVac en su programa devacunación sistemática en 2016, seguidos de Burkina Faso, el Chad, Malí, el Níger y la República Centroafricana en 2017, Côte d'Ivoire en 2018 y Gambia y Nigeria en

2019. El sarampión es una enfermedad muy contagiosa causada por un virus que, generalmente, provoca fiebre alta y erupciones, y puede ocasionar ceguera, encefalitis o la muerte. A finales de 2019, el 85% de los niños habían recibido una dosis de vacuna antisarampionosa antes de cumplir los 2 años; por otra parte 178 Estados Miembros habían incluido una segunda dosis como parte de la inmunización sistemática, y el 71% de los niños habían recibido dos dosis de conformidad con el calendario vacunal de su país. La parotiditis es una enfermedad vírica muy contagiosa que causa una dolorosa inflamación en los laterales de la cara, debajo de los oídos (las glándulas parótidas), fiebre, cefalea y dolores musculares. Puede desencadenar una meningitis vírica. A finales de 2019, la vacuna contra la parotiditis se había introducido a escala nacional en 122 Estados Miembros. Las enfermedades por neumococos son la neumonía, la meningitis y la bacteriemia febril, además de la otitis media, la sinusitis y la bronquitis. A finales de 2019, la vacuna antineumocócica se había introducido en 149 Estados Miembros (en tres de ellos, se había introducido en partes del territorio), y la cobertura mundial de la tercera dosis se estimaba en un 48%. La poliomielitis es una enfermedad vírica altamente infecciosa que puede provocar parálisis irreversible. En 2019, el 86% de los lactantes de todo el mundo recibieron tres dosis de la vacuna antipoliomielítica. En 2019, el porcentaje de lactantes que habían recibido la primera dosis de la vacuna antipoliomielítica inactivada (IPV) en países que todavía utilizan la vacuna antipoliomielítica oral (OPV) se estimó en un 82%. La poliomielitis, que es objeto de medidas para su erradicación mundial, se ha eliminado en todos los países salvo en el Afganistán y el Pakistán. Mientras no se interrumpa la transmisión de poliovirus en esos países, todos los otros países seguirán corriendo el riesgo de importar el virus, sobre todo los países vulnerables con servicios de salud pública y vacunación frágiles y que mantienen vínculos comerciales con países en los que la enfermedad es endémica o reciben viajeros de esos países. Los rotavirus son la causa más común de enfermedades diarreicas graves entre los niños pequeños en todo el mundo. A finales de 2019, la vacuna contra los rotavirus se había introducido en 108 países; en tres de ellos, solo en partes del territorio. La cobertura mundial estimada era del 39%. La rubéola es una enfermedad vírica generalmente leve en los niños, si bien la infección al comienzo del embarazo puede dar lugar a muerte fetal o síndrome de rubéola congénita, que a su vez puede provocar daños en el cerebro, el corazón, los ojos y los

oídos. A finales de 2019, la vacuna contra la rubéola se había introducido a escala nacional en 173 Estados Miembros y la cobertura mundial estimada era del 71%. El tétanos es una enfermedad provocada por una bacteria que crece en ausencia de oxígeno, por ejemplo, en heridas sucias o en el cordón umbilical si no se lo mantiene limpio. Las esporas de *C. tetani* están presentes en el medio ambiente, independientemente de la ubicación geográfica. La bacteria produce una toxina capaz de causar graves complicaciones, e incluso la muerte. El tétanos materno y neonatal sigue siendo un problema de salud pública en 12 países, principalmente en África y Asia. La fiebre amarilla es una enfermedad hemorrágica vírica grave transmitida por mosquitos infectados. Hasta 2019, la vacuna contra la fiebre amarilla se había introducido en los programas de inmunización sistemática de lactantes de 36 de los 40 países y territorios de África y las Américas amenazados por esa enfermedad. En estos 40 países y territorios, se estima que la cobertura es del 46%. (24). Por todo lo expuesto se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es 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? El estudio se justifica teniendo en cuenta los 5 criterios (25). Conveniencia: el presente estudio nos servirá para medir el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones. Relevancia social: con los resultados del presente estudio se beneficiarán la población de las madres de menores de 1 años que han sido atendidos en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi. Implicancias prácticas: el presente estudio aportará sobre el estado actual del nivel de satisfacción del cuidado enfermeros en madres de niños menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones. Valor teórico con la investigación: la información que se obtenga en el presente estudio nos servirá para poder conocer el nivel de satisfacción que tienen las madres que acuden al servicio de inmunizaciones. Unidad metodológica: los resultados del presente estudio nos aportarán como estudiar a la población adecuadamente. Se ha planteado como objetivo general: 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. Como objetivos específicos se menciona a continuación: Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería

en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021, Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión humana en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021, Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión entorno en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021. En el estudio no se ha planteado hipótesis. (25)

II. METODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue básico porque consistió en descubrir nuevos conocimientos mediante la exploración, descripción del fenómeno de estudio, es decir mediante la recopilación de información para enriquecer el conocimiento (25).

El diseño de investigación fue no experimental de tipo descriptivo de corte transversal. Fue no experimental porque son aquellas variables que carecen de manipulación intencional y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental (26). Fue de tipo descriptivo porque consistió en describir metódica y sistemáticamente las características del problema (26). Transversal porque recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único (27).

M.....Ox

Dónde:

M= madres de niños menores de 1 año.

Ox= satisfacción sobre la calidad de atención enfermero (a)

2.2 Operacionalización de variables

Variable cualitativa o categórica (ver anexo 2)

2.3 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 50 madres que acudieron al consultorio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi de la provincia de Huancayo.

La muestra se trabajó con toda la población conformada por 50 madres que acudieron al consultorio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi de la provincia de Huancayo.

Muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

Criterios de inclusión

Madres con niños menores de 1 año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi

Madres de niños menores de 1 año que otorguen su consentimiento para recoger datos.

Madres de niños mayores de 2 años que acuden al servicio de inmunizaciones

Criterios de exclusión

Madres de niños mayores de 1 año que acuden al servicio de inmunizaciones.

Madres de niños menores de 1 año que no otorguen su consentimiento para recojo de datos.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario validado por Tardío K. en el 2016 en su trabajo Satisfacción de la madre con el cuidado de la enfermera en inmunizaciones del centro de salud Defensores de la patria Ventanilla, Lima Perú; 2016, el cual consta de 20 ítems divididos en tres dimensiones.

La validez del instrumento la autora Tardío K lo realizo mediante juicio de expertos conformado por 5 expertos teniendo como resultado $P= 0,05$

Para la confiabilidad la autora realizo la prueba piloto a 30 madres y fue determinada por el Alfa Cronbach cuyo valor fue 0.98 siendo muy confiable (10).

2.5 Procedimiento

Se solicitó autorización para la recolección de datos al director del centro de salud de Huayucachi.

Se recolectó información con el cuestionario de la muestra de estudio.

Se procesó la información haciendo uso del SPSS v25 y Excel, con la construcción de tablas y gráficos según objetivos planteados.

Para el análisis de datos se confrontaron los resultados con los antecedentes citados en el estudio verificando con la base teórica correspondiente.

Se elaboraron los resultados en base a los objetivos iniciando por el objetivo general y luego por los objetivos específicos.

Se realizo la discusión de los resultados teniendo en cuenta los resultados de la investigación, para lo cual se usó la técnica de la triangulación con la cual se confrontaron nuestros resultados con otros estudios y respaldados por la base teórica.

Se elaboraron las conclusiones en base a los resultados por objetivos y las recomendaciones en base a las conclusiones.

2.6. Método de análisis de datos

El método que se utilizó fue el método descriptivo para el análisis de interpretación de datos se usó el paquete estadístico SPSS v25.

Los resultados se calificaron de acuerdo al siguiente Baremo:

Rangos de puntuación para la medición de la satisfacción Satisfacción alta: 36-40 puntos Satisfacción media. 27 - 35 puntos Satisfacción baja: 0 - 26 puntos
Dimensión técnica- científico Satisfacción alta:11 - 12 puntos Satisfacción media: 8-10 puntos Satisfacción baja: 0 - 7 puntos
Dimensión humana Satisfacción alta: 14-16 puntos Satisfacción media: 11- 13 puntos Satisfacción: 0 - 10 puntos
Dimensión entorno Satisfacción alta: 11 - 12 puntos Satisfacción media: 8- 10 puntos Satisfacción baja: 0 - 7 puntos

Fuente: formula de baremización

2.7 Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente estudio se usó el formato de consentimiento informado dirigido a las madres de los niños menores de 1 año que acudieron al servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi. También fueron sometidos al comité de Ética de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”. Así mismo se respetarán los principios básicos de la bioética como son: Justicia, No maleficencia, confidencialidad, autonomía.

III. RESULTADOS

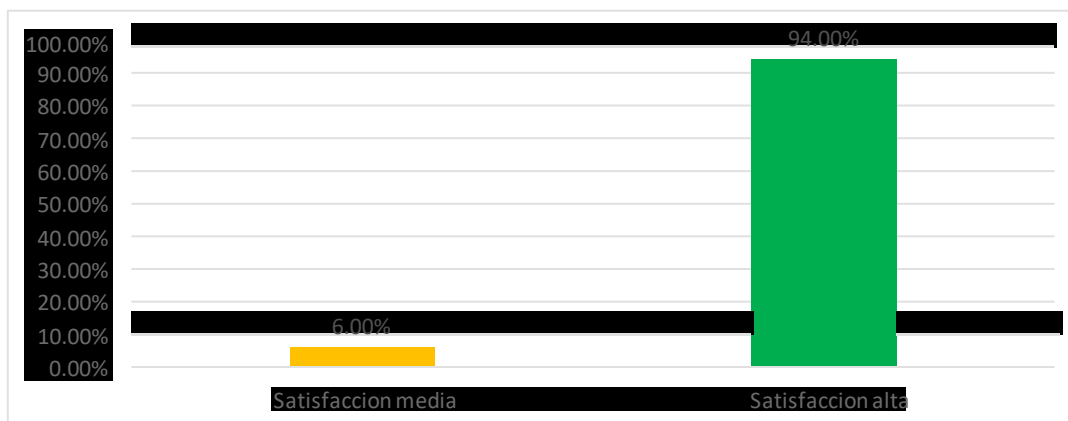
Tabla 1

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

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción media	3	6,0
Satisfacción alta	47	94,0
Total	50	100,0

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Gráfico 1



Fuente: tabla 1

Interpretación:

En la tabla 1 y gráfico 1 que corresponde al objetivo general, se observa de 50(100%) de madres de niños menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi que 3(6,0%) refieren tener una satisfacción media y 47(94%) refieren tener una satisfacción alta con relación al cuidado enfermero que brinda a sus niños en el servicio de inmunizaciones.

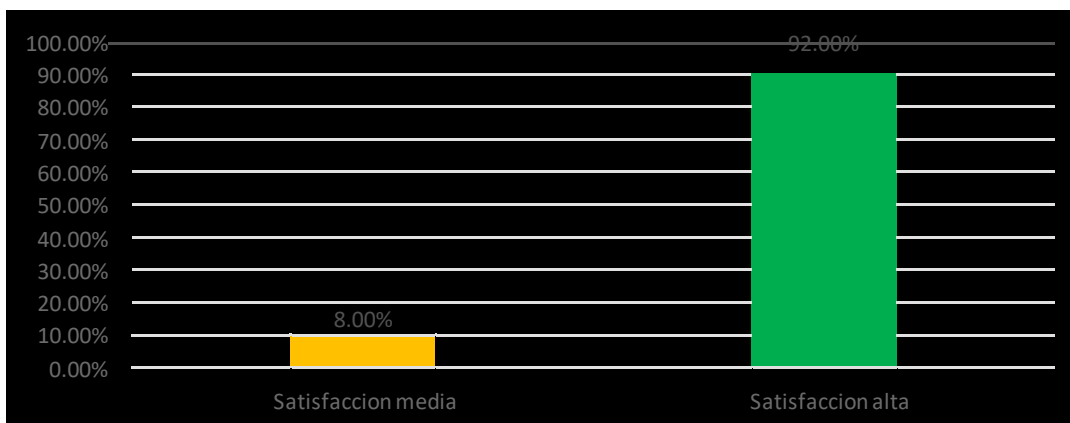
Tabla 2

Nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción media	4	8,0
Satisfacción alta	46	92,0
Total	50	100,0

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Gráfico 2



Fuente: tabla 2

Interpretación:

En la tabla 2 y gráfico 2 que corresponde al objetivo específico 1, se observa de 50(100%) de madres de niños menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi que 4(8%) refieren tener una satisfacción media y 46(92%) refieren tener una satisfacción alta con relación a la dimensión técnico científico.

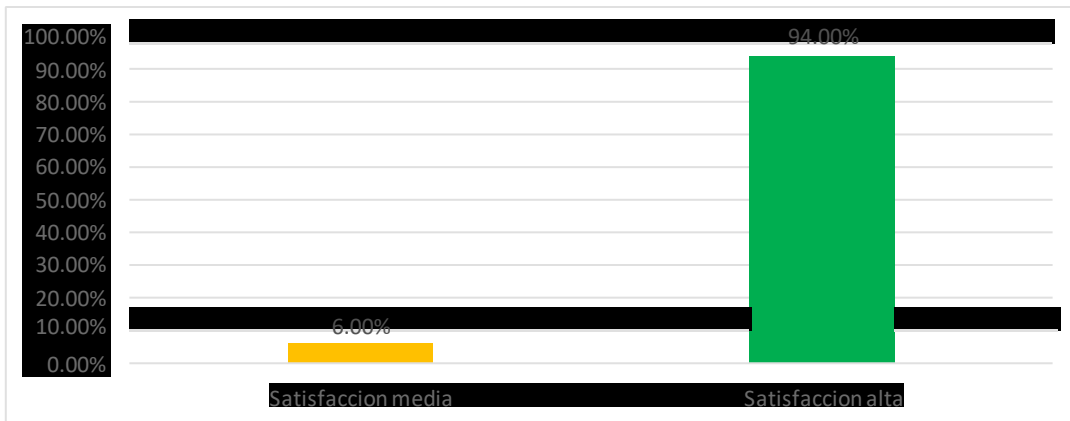
Tabla 3

Nivel de satisfacción en la dimensión humana en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción media	3	6,0
Satisfacción alta	47	94,0
Total	50	100,0

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Gráfico 3



Fuente: tabla 3

Interpretación:

En la tabla 3 y gráfico 3 que corresponde al objetivo específico 2, se observa de 50(100%) de madres de niños menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi que 3(6%) refieren tener una satisfacción media y 47(94%) refieren tener una satisfacción alta con relación a la dimensión humana.

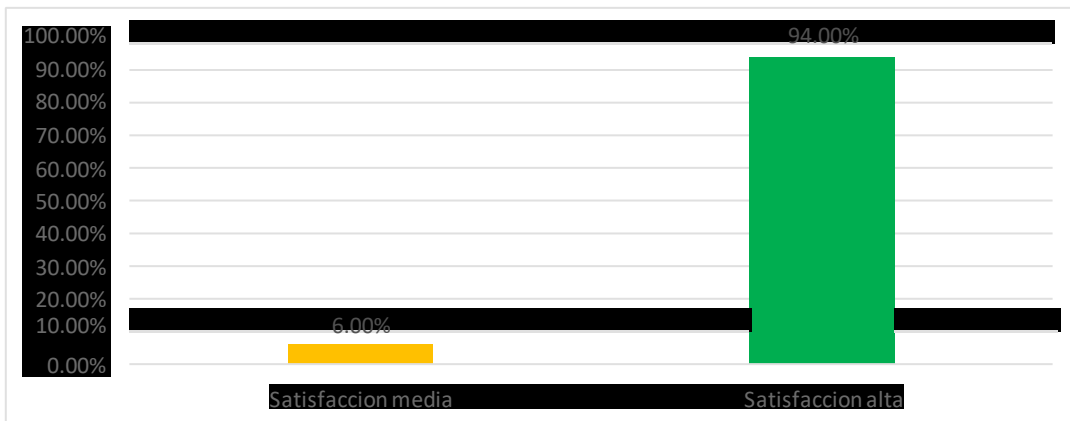
Tabla 4

Nivel de satisfacción en la dimensión entorno en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción media	3	6,0
Satisfacción alta	47	94,0
Total	50	100,0

Fuente: cuestionario de recolección de datos

Gráfico 4



Fuente: tabla 4

Interpretación:

En la tabla 4 y gráfico 4 que corresponde al objetivo específico 3, se observa de 50(100%) de madres de niños menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi que 3(6%) refieren tener una satisfacción media y 47(94%) refieren tener una satisfacción alta con relación a la dimensión entorno.

IV. DISCUSION

En la tabla 1 y grafico 1 que corresponde al objetivo general, se observa de 50(100%) de madres de niños menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi que 3(6,0%) refieren tener una satisfacción media y 47(94%) refieren tener una satisfacción alta con relación al cuidado enfermero que brinda a sus niños en el servicio de inmunizaciones. estos resultados son similares al estudio realizado por Hurtado S y Trujillo A. Satisfacción de madres de niños menores de 5 años en orientación post vacuna de la enfermera puesto de salud Huanchac, Huaraz, Perú; 2018. Quien concluye que 63.2% de madres están satisfechas con la orientación post vacuna recibida. Así mismo es similar al estudio realizado por Huerta N y Roca G. Orientación post vacuna de la enfermera y satisfacción de madres, puesto de salud Marian, Huaraz Perú; 2019. Quien concluye que el 91.7% de las madres refieren tener una satisfacción alta en relación a la orientación post vacuna por parte de la enfermera. Estos resultados se encuentran respaldado según la teoría de Leininger quien desarrolló la teoría de la diversidad y la universalidad de los cuidados culturales enfermeros, cabe recalcar que los cimientos de dicha teoría están ligados en las creencias de las personas. Lo cual el profesional de enfermería debe aceptar y negociar con las madres que asisten al servicio de inmunizaciones de sus hijos para el cumplimiento de esquema de vacunación. La enfermera debe lograr con sus sólidos conocimientos un excelente cuidado basado en los valores, creencias y las prácticas culturales de nuestras madres lo cual hace único y diferente a cada persona.

En la tabla 2 y grafico 2 que corresponde al objetivo específico 1, se observa de 50(100%) de madres de niños menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi que 4(8%) refieren tener una satisfacción media y 46(92%) refieren tener una satisfacción alta con relación a la dimensión técnico científico. Estos resultados son diferentes al estudio realizado por Briceño M, Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del centro de salud de Ambo, Perú; 2020. Quien concluye que 60.6% de madres tuvieron satisfacción media con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones. Según Donavedian hace referencia al aspecto científico técnico de la atención, dentro de las principales características tenemos: Efectividad: la habilidad y capacidad de la enfermera que va dar la atención y va originar cambios positivos para la salud del niño con la enseñanza respectiva a la madre. Eficacia: en este momento

posiblemente no se logre evaluar del todo porque tras la prestación del control hay que esperar que las madres cumplan en casa las recomendaciones. Eficiencia, depende del buen actuar de la enfermera en el buen y adecuado uso de los recursos destinados a la prestación de servicio de salud. Pero también no debe olvidar del buen trato y humanizado. Continuidad, prestación de servicios sin interrupciones lo cual es sistemático. Seguridad, la prestación de servicio de salud busca optimizar los beneficios y minimizar los riesgos que se pueden presentar en la salud del usuario. integridad, la capacidad que posee el profesional para brindar un cuidado único y de la resolución de sus problemas. Integralidad, capacidad que ostenta el profesional para la pronta solución de los problemas que aquejan a la población.

En la tabla 3 y grafico 3 que corresponde al objetivo específico 2, se observa de 50(100%) de madres de niños menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi que 3(6%) refieren tener una satisfacción media y 47(94%) refieren tener una satisfacción alta con relación a la dimensión humana. Estos resultados son diferentes al estudio realizado por Briceño M, Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del centro de salud de Ambo, Perú; 2020. Quien concluye que En la dimensión atención humana, el 61.1% presentaron satisfacción media. Según Donavedian Dimensión Humana: Representa a los aspectos interpersonal de la atención y tiene las siguientes características: Los servicios de salud deben estar orientados y encaminados a los usuarios. El sistema de la atención de salud se centra en el paciente, valorando sus derechos, decisiones, cultura, su contexto social y sus necesidades, teniendo como pilar fundamental de la atención: la individualidad del usuario, la información coherente y correcta, el respeto por la autonomía y sus derechos del usuario. sus valores culturales y sociales marcan la diferencia de cada usuario lo cual hace ver como un ser único y variable que tendrá un comportamiento diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno. El Ministerio de Salud menciona y recalca la importancia de la dimensión humana por que se basa en el aspecto interpersonal, lo cual a continuación mencionaremos sus principales características: Información: La información que brinda la enfermera en inmunizaciones debe ser completa y claro para las madres. Respeto: La enfermera respeta a cada persona sin distinción alguna. Interés: La enfermera muestra mucha preocupación por el estado de salud actual de niño del niño. Amabilidad: se refiere al trato digno, cálido y cordial que la enfermera brinda en la atención del niño. Ética: la enfermera posee un conjunto de valores morales. principios éticos y principios bioéticos,

que están orientados al cumplimiento de los deberes y la conducta de los profesionales de la salud.

En la tabla 4 y gráfico 4 que corresponde al objetivo específico 3, se observa de 50(100%) de madres de niños menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi que 3(6%) refieren tener una satisfacción media y 47(94%) refieren tener una satisfacción alta con relación a la dimensión entorno. Estos resultados son diferentes al estudio realizado por Remigio M. Calidad de atención que brinda la enfermera en inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil. Lima, Perú; 2019. Quien concluye que en la dimensión entorno, un 77% (31) presentó una percepción medianamente favorable. Según Donavedian describe a la dimensión de entorno de la calidad que está relacionada a la facilidad que la institución presta para poder brindar un buen servicio u cuidado. Se entiende todas aquellas características de un lugar apropiado para la prestación de los servicios que hacen a la atención de salud muy agradable, privada y, hasta cierto punto de vista, deseable para el usuario. Por otro lado, el Ministerio de Salud sostiene que la dimensión del entorno de la calidad de salud está vinculada a la facilidad que brinda y dispone el centro de salud para el logro de la prestación de los servicios y que tengan un valor agregado para las madres que acuden al programa de inmunizaciones con costos razonables y sostenibles. Por otro lado, la comodidad, limpieza, privacidad y confianza son elementos que van a percibir el usuario del servicio brindado por parte del personal de enfermería. Comodidad: se refiere a las características del lugar donde se va dar la prestación de servicio de salud que hace una atención confortable y agradable. Ambientación: lugar donde va todos los elementos necesarios para brindar un cuidado de calidad y respetando la privacidad del usuario. Limpieza: todo debe tener un orden respectivo para una buena calidad de cuidado y satisfacer la necesidad del usuario. Confianza: la enfermera debe mostrar interés por la seguridad del niño durante la atención. Privacidad: respeto por los derechos e integridad del usuario. Orden: Acción de posicionar las cosas en el sitio que corresponde. Cuidado de enfermería: La palabra cuidado se deriva del acto de cuidar estando relacionada a la preservación o la conservación de la salud de la persona. El cuidado en la actualidad es un verdadero desafío que enfrenta el personal de salud, comprendiendo aspectos afectivos, referentes a la actitud y compromiso, así como elementos técnicos siendo fundamentales para conceder cuidados, así también la identificación del significado del cuidado para quien lo otorga y para quien lo recibe.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que 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, fue muy buena.

Se identificó que el nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021, fue muy buena.

Se identificó que el nivel de satisfacción en la dimensión humana en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021, fue muy buena.

Se identificó que el nivel de satisfacción en la dimensión entorno en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021, fue muy buena.

VI. RECOMENDACIONES

Al personal de enfermería del centro de salud de Huayucachi, continúen fomentada confianza, atención oportuna en el servicio de inmunizaciones con el fin de mantener la satisfacción alta de las madres de los niños menores de 1 años que acuden a inmunizaciones.

A las madres de los niños menores del ámbito del centro de salud de Huayucachi, continúen asistiendo al servicio de inmunizaciones con la finalidad de que continúen cumpliendo con el esquema nacional de vacunación, según edad del niño.

A las autoridades locales de la comunidad del ámbito del centro de salud de Huayucachi, apoyen al personal de salud para el traslado de vacunas y el equipo de cadena de frío cuando se requiera abastecerse oportunamente con vacunas.

A las autoridades locales de la comunidad realicen recojo de residuos sólidos del ámbito del centro de salud para continuar proporcionando un entorno adecuado a las madres que acudan al centro de salud para vacunar a sus niños.

VII. REFERENCIAS

1. Caizabanda LG. Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría [Tesis]. Hospital Provincial Docente Ambato-Ecuador; 2014 Repositorio [Internet]. [consulta el 10 de noviembre de 2017]; Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Lema%20C%20Gladys%20Marisol.pdf>
2. OMS. Calidad de atención [Internet] Ginebra; 2021 [Citado 22 de mayo del 2021] Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
3. Gutiérrez FR. La Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida. Toledo; 2003.
4. Huamán AM. Satisfacción del usuario de los servicios de salud .[consulta el 20 de diciembre del 2018].Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuarioservicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#ixzz3tCltxrll>
5. OMS. Inmunizaciones en niños [internet] Ginebra; 2021 [citado 30 de julio del 2021] Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/vaccines-and-immunization-what-is-vaccination?adgroupsurvey={adgroupsurvey}&gclid=EAIaIQobChMIuPyg58eO8gIVVgWRCh37XA4QEAAAYASAAEgKUfvD_BwE
6. OPS. Vacunas [internet] EEUU; 2020 [citado 30 de julio del 2021] Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/inmunizacion>
7. OPS. Datos estadísticos de inmunizaciones. [internet] EEUU; 2020 [citado 30 de julio del 2021] Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/inmunizacion/datos-estadisticas-inmunizacion>
8. Huamán AM. Satisfacción del usuario de los servicios de salud .[consulta el 20 de diciembre del 2018].Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del->

usuarioservicio.salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#ixzz3tCltxrll

9. UNICEF. Estado de la niñez en el Perú. [internet] Perú; [Citado 22 de mayo del 2021] Disponible en: http://files.unicef.org/peru/spanish/Estado_Ninez_en_Peru.pdf
10. Cáceres K, Merino M y Ortiz S. Satisfacción de las madres con niños menores de un año sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud la Enseñada [internet] Perú; 2017 [Citado 30 de julio del 2021] Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/766>
11. Hurtado S y Trujillo A. Satisfacción de madres de niños menores de 5 años en orientación post vacuna de la enfermera puesto de salud Huanchac, Huaraz [internet] Perú; 2018 [citado 30 de julio del 2021] Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2233>
12. Huerta N y Roca G. Orientación post vacuna de la enfermera y satisfacción de madres, puesto de salud Marian, Huaraz [internet] Perú; 2019 [citado 30 de julio del 2021] Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4150>
13. Briceño M, Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del centro de salud de Ambo [internet] Perú; 2020 [citado 30 de julio del 2021] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2309>
14. Torres N. Cuidados que brinda la madre frente a las reacciones post vacunales en niños menores de un año del servicio de inmunizaciones del Hospital Santa Rosa [internet] Per; 2021 [citado 30 de julio del 2021] Disponible en: <http://190.187.227.76/handle/123456789/4707>
15. Remigio M. Calidad de atención que brinda la enfermera en inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil. Lima [internet] Perú; 2019 [citado 30 de julio del 2021] Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11691>

16. Hernández M. Satisfacción del usuario para la atención de enfermería en vacunación del Hospital General de Zona C/M N° 1 [internet] Bolivia; 2019 [citado 30 de julio del 2021] Disponible en: <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3032/MAE1SUA00401.pdf?sequence=4>
17. Belkys G, Ávila Y, castro A y et al. Cultura de la salud en los familiares de niños sobre la vacunación Policlínico 5 de setiembre [internet] Cuba; 2019 [citado 30 de julio del 2021] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0375-07602019000300010
18. Albarracín E, Jiménez M, Puerta W y et al. Calidad del servicio asistencial de vacunación y su adherencia en el menor de 1 año. [internet] Colombia; 2018 [citado 30 de julio del 2021] Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/323>
19. Cuca A. La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. México, 1998.
20. Donabedian A. Evaluando la Calidad de la Atención Médica. México. Edit. Prensa mexicana. 2000.
21. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 1990:397-9.
22. Documento técnico sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Perú: DIRESA 2006 [consulta el 02 de octubre de 2017]. Disponible en: http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINS A%20ORM%20519-2006.pdf
23. Zarate R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. *índex Enfermería* [Internet]. 2004 [citado 2017 Dic 06]; 13(44-45): 42-46. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es.
24. OMS Inmunizaciones y coberturas [internet] Ginebra; 2021 [citado 31 de julio del 2021] Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/vaccines->

[and-immunization#tab=tab_1](#)

25. Montero I. Metodología de la investigación científica, 1ra edición editorial: Graficorp-Huancayo; 2016.
26. Carrasco S. Metodología de la investigación científica. 6ta ed. Editorial: San Marcos EIRL, Perú; 2013.
27. Hernández R, Baptista P. Metodología de la investigación. 6ta ed. Mc-GRAW-HILL/interamericana editores, SA. De C.V. México; 2014.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: 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.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores	Diseño de investigación	Metodología
<p>Problema General: ¿Cuál es 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?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021?</p>	<p>Objetivo General: 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.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021</p>	<p>No tiene</p>	<p>Variable única</p> <p>Satisfacción sobre la calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones: a) Técnico-científico b) Humano c) Entorno.</p>	<p>No experimental de tipo descriptivo de corte transversal</p>	<p>Métodos: Método Científico - Descriptivo.</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Nivel descriptivo</p> <p>Técnica e Instrumento de recolección de datos: Se usó la técnica de encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Población: constituida por 31 madres de los niños menores</p>

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión humana en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión humana en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021</p>				<p>de 1 año que acuden al servicio de inmunizaciones de Huayucachi.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión entorno en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión entorno en madres de los niños menores de 1 año, sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi 2021</p>				<p>Muestra: En el presente estudio no se trabaja con muestra. Se trabajará con toda la población</p> <p>Tipo de Muestra: No probabilístico de tipo intencionada.</p>

Anexo 2
Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Sub Indicadores	Respuesta o Valor Final	Escala de Medición
Satisfacción de la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones	a) Técnico-científica: Referida a los aspectos técnico - científico de la atención, teniendo características básicas son: Efectividad, Eficiencia, Continuidad, Seguridad, Integridad, Seguridad.	<input type="checkbox"/> Efectividad <input type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Eficiencia <input type="checkbox"/> Continuidad <input type="checkbox"/> Seguridad. <input type="checkbox"/> Integralidad	<input type="checkbox"/> Informa sobre evolución. <input type="checkbox"/> Brinda orientación integral. <input type="checkbox"/> Se preocupa por saber las razones de su inasistencia. <input type="checkbox"/> Deja indicaciones. <input type="checkbox"/> Cita para el siguiente mes. <input type="checkbox"/> Brinda atención integral.	a) Satisfacción alta b) Satisfacción media c) Satisfacción baja	Ordinal Politómica
	b) Humana: Referida al aspecto interpersonal de la atención y que a su vez tiene algunas características: Respeto, Información, Interés, Amabilidad.	<input type="checkbox"/> Respeto. <input type="checkbox"/> Información. <input type="checkbox"/> Interés. <input type="checkbox"/> Amabilidad.	<input type="checkbox"/> Saluda y se despide. <input type="checkbox"/> Llama por su nombre. <input type="checkbox"/> Buena comunicación. <input type="checkbox"/> Trato amable. <input type="checkbox"/> Consideración y respeto.	a). Satisfacción alta b). Satisfacción media c) Satisfacción baja	Ordinal Politómica
	c) Entorno: Referida a las facilidades que la institución dispone para mejor prestación de los servicios y que generan un valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.	<input type="checkbox"/> Comodidad. <input type="checkbox"/> Ambientación. <input type="checkbox"/> Limpieza. <input type="checkbox"/> Orden. <input type="checkbox"/> Privacidad. <input type="checkbox"/> Confianza.	<input type="checkbox"/> El tiempo de espera. <input type="checkbox"/> Iluminación. <input type="checkbox"/> Ventilación. <input type="checkbox"/> Seguridad. <input type="checkbox"/> Privacidad.	a) Satisfacción alta b) Satisfacción media c) Satisfacción baja	Ordinal Politómica

Anexo 3
Instrumento de recolección de datos

I. PRESENTACIÓN

Buenos días somos estudiantes de enfermería de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt, me encuentro realizando un estudio de investigación. Con el fin de obtener información acerca de la satisfacción en madres de niños menores de 1 año sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Huayucachi Huancayo. Para lo cual solicito su colaboración expresando que es de carácter. Agradezco su gentil colaboración y disposición, solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas.

II. DATOS GENERALES

Edad

- a) 18-29
- b) 30 a 39
- c) Mas de 40 años

Grado de instrucción

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

Estado civil

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

N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
1	La enfermera registra las vacunas que le administra a su niño en el carnet explicándole su importancia			
2	La enfermera realiza higiene de manos antes y después de vacunar a su niño			
3	La enfermera cada vez que coloca una vacuna a su niño le pregunta si ha estado enfermo días previos a la vacunación o si el niño padece de alguna enfermedad crónica			
4	La enfermera evalúa la reacción que tiene su niño a las vacunas que recibe			
5	La enfermera la educa sobre los cuidados que debe tener con su niño en el hogar en caso que presentara fiebre, dolor o algún otro malestar relacionado a las vacunas			
6	La enfermera le explica para qué es la vacuna antes de aplicarla a su niño			
7	La enfermera brinda debida importancia al cumplimiento del calendario de vacunación de su niño			
8	La enfermera realiza el registro de las vacunas que recibió su niño en su respectiva historia clínica			
9	La enfermera le brinda información sobre las posibles reacciones adversas que pueden generar las vacunas			
10	Al ingresar al servicio, la enfermera se acerca a usted y a su niño y los saluda.			
11	El tono de voz de la enfermera es suave al momento de interactuar con usted y su niño			
12	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño, y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño.			
13	La enfermera le inspira confianza al atender a su niño.			
14	La enfermera establece contacto físico cuando su niño necesita consuelo			
15	La enfermera tiene paciencia cuando atiende a su niño			
16	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el servicio de Inmunizaciones, es adecuada			
17	La enfermera mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).			
18	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención.			
19	El ambiente del servicio cuenta con la iluminación necesaria para la atención de su niño			
20	Cree que el servicio de Inmunizaciones cuenta con el mobiliario completo para la atención de su niño.			

Gracias por su colaboración

Consentimiento informado

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, (nombres y apellidos o seudónimo)..... , con
DNI N°....., de nacionalidad... .. , mayor de edad o
autorizado por mi representante legal, con domicilio en
.....
..... .., consiento en participar en la investigación denominada:

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.

He sido informado de los objetivos de la investigación.

Para lo cual firmo al pie en señal de conformidad.



Apellidos y Nombres/Firma

Huella digital

DNI:

Anexo 5
Autorización de recojo de datos



ESCUELA PROFECIONAL DE ENFERMERIA

CARTA DE AUTORIZACION AL DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD HUAYUCAHI

Miercoles 7 de Setiembre del 2021

DR. MARLENE AGUIRRE MALDONADO
DIRECTORA DEL CENTRO DE SALUD



Por la presente me dirijo a usted para poner en conocimiento que yo Mayumi Viani Oroya Rojas y Delsy Emilia Sierra Alejandro siendo egresadas de la carrera de Enfermería de la Universiada Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

Por ello le solicito que nos peda facilitar y/o permita recolectar la información requerida de las encuestas a las madres de familia, por cuanto la misma es imprescindible para realizar el trabajo de investigación "SATISFACCION EN MADRES DE LOS MENORES DE 1AÑO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE INMUNIZACION DEL CENTRO DE SALUD HUAYUCACHI 2021".

Coordinaremos con usted para que esa recolección de datos no altere el normal desenvolvimiento de las tareas del personal de salud del servicio de inmunización. Sin otro particular y contando con su invaluable colaboración, le saludamos.

ATENTAMENTE


MAYUMI VIANI OROYA
ROJAS
DNI: 70037144


DELSY EMILIA SIERRA
ALEJANDRO
DNI: 75808809


RED DE SALUD HUAYUCACHI
SERVICIO DE INMUNIZACION
CENTRO DE SALUD HUAYUCACHI
MAYUMI AGUIRRE MALDONADO
MEDICO CIRUJANO
C.E.P. DEL C.S. HUAYUCACHI
C.A.P. 4027

DR. MARLENE AGUIRRE
MALDONADO

CARTA DE AUTORIZACION A LA GEFA DE SERVICIO DE
INMUNIZACION

Miercoles 7 de Setiembre del 2021

LIC. ANNY LAGOS HUZCO

JEFA DEL SEVICIO DE INMUNIZACION

Por la presente me dirijo a usted para poner en conocimiento que yo Mayumi Viani Oroya Rojas y Delsy Emilia Sierra Alejandro siendo egresadas de la carrera de Enfermeria de la Universiada Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

Por ello le solicito que nos peda facilitar y/o permita recolectar la información requerida de las encuestas a las madres de familia, por cuanto la misma es imprescindible para realizar el trabajo de investigación "SATISFACCION EN MADRES DE LOS MENORES DE 1AÑO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE INMUNIZACION DEL CENTRO DE SALUD HUAYUCACHI 2021".

Coordinaremos con usted para que esa recolección de datos no altere el normal desenvolvimiento de las tareas del personal de salud del servicio de inmunización. Sin otro particular y contando con su invaluable colaboración, le saludamos.

ATENTAMENTE



MAYUMI VIANI OROYA
ROJAS
DNI:70037144

DELSY EMILIA SIERRA
ALEJANDRO
DNI: 75808809

RED DE SALUD VALLE DE MANTAY
MUNICIPIO DE HUAYUCACHI
CENTRO DE SALUD HUAYUCACHI

Anny J. Lagos Huzco
OC. EN ENFERMERIA
C.E.P. 11721

Lic. ANNY LAGOS HUZCO

Anexo 6

Galería de fotografías



En esta imagen podemos observar a la Jefa del Servicio de Inmunización Lic. ANNY LAGOS HUZCO en el CENTRO DE SALUD HUAYUCACHI.



En esta imagen podemos observar la recolección de datos a través de las encuestas realizado en el CENTRO DE SALUD HUAYUCACHI a madres de niños menores de 1 año .



En esta imagen podemos observar la recolección de datos a través de las encuestas realizado en cada domicilio de las madres de niños menores de 1 año.