



Universidad Católica de Santa María

Facultad de Enfermería

Escuela Profesional de Enfermería

**Nivel de satisfacción de madres de niños(as) menores de 2 años que reciben
atención en servicio de inmunización de centros de salud Cerro Colorado y
Francisco Bolognesi – Arequipa 2025**

Tesis presentada por:

Molina Tejada, Fabiana Antonia

ORCID: 0009-0002-1467-1991

Salas Alvarez, Andrea Vanessa

ORCID: 0009-0005-3661-0665

para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Asesor (a):

Mg. Borja Vizcarra, María del Pilar Sofía

ORCID: 0000-0002-8680-2463

Arequipa – Perú

2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ENFERMERIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 23 de Abril del 2026

Dictamen: 012317-C-FENFER-2026

Visto el borrador del expediente 012317, presentado por:

2018203812 - MOLINA TEJEDA FABIANA ANTONIA

2018205252 - SALAS ALVAREZ ANDREA VANESSA

Titulado:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES DE NIÑOS(AS) MENORES DE 2 AÑOS QUE RECIBEN
ATENCIÓN EN SERVICIO DE INMUNIZACIÓN DE CENTROS DE SALUD CERRO COLORADO Y
FRANCISCO BOLOGNESI - AREQUIPA 2025**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

**29406091 - NUÑEZ CHAVEZ JOSEFINA SONIA
DICTAMINADOR**



**42232864 - ESPINOZA HUASHUA ANGELICA MARIA
DICTAMINADOR**



**44181419 - CHAMBI VALDERRAMA BETSY MARIA
DICTAMINADOR**



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES DE NIÑOS(AS) MENORES DE 2 AÑOS QUE RECIBEN ATENCIÓN EN SERVICIO DE INMUNIZACIÓN DE CENTROS DE SALUD CERRO COLORADO Y FRANCISCO BOLOGNESI — AREQUIPA 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.backup.cep.org.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	rest-dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

En primer lugar, agradezco con todo mi corazón a mi familia, por ser mi mayor fuente de fuerza y motivación. Gracias por su amor incondicional, por sus palabras de aliento y por enseñarme a nunca rendirme, incluso en los momentos más difíciles. Este logro también es de ustedes.

A mis amigos, quienes estuvieron a mi lado en cada etapa de este camino, brindándome compañía, risas y ánimo cuando más lo necesitaba. Gracias por recordarme que no estaba sola en este proceso.

Y, muy especialmente, a mi ángel en el cielo, mi papá. Esto es por ti. Cada paso que doy lo hago llevando tu recuerdo en mi corazón, y este logro también te pertenece.

Por último, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, me apoyaron en este recorrido. Cada gesto, cada palabra y cada momento compartido me impulsaron a llegar hasta aquí.

Fabiana Molina Tejada

Dedico este trabajo con todo mi amor a mis padres, por sus sacrificios, su guía y sus enseñanzas. Asimismo, a mi persona, por la perseverancia en los momentos difíciles y confiar en mis capacidades.

Andrea Salas Alvarez

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada etapa de este camino, a mi familia por su apoyo incondicional, motor y razón para seguir adelante. Extiendo mi gratitud a la Universidad Católica de Santa María, a la Facultad de Enfermería, a mis docentes y asesora, cuyo esfuerzo y orientación fueron fundamentales en mi formación y en el desarrollo de esta investigación. De manera especial, agradezco a las licenciadas de los Centros de Salud Cerro Colorado y Francisco Bolognesi por su valiosa colaboración.

Fabiana Molina Tejeda

Agradezco a Dios por regalarme la vida y acompañarme en cada momento.

A mis amados padres, sin ellos no hubiera conseguido este logro.

A mi alma máter, la Universidad Católica de Santa María por ser el espacio donde crecí académica y personalmente.

Expreso mi profunda admiración y reconocimiento a cada una de las docentes de mi Facultad por su constante apoyo, paciencia y por compartir sus conocimientos y experiencias.

Andrea Salas Alvarez

RESUMEN

Nivel de Satisfacción de Madres de Niños(as) Menores de 2 Años que Reciben Atención en Servicio de Inmunización de Centros de Salud Cerro Colorado y Francisco Bolognesi – Arequipa 2025

El presente estudio tuvo como objetivo identificar el Nivel de Satisfacción en las madres menores de dos años que recibieron atención de Enfermería en el servicio de Inmunización en los Centros de Salud Cerro Colorado y de Francisco Bolognesi. Se trató de una investigación con enfoque cuantitativo, de nivel comparativo-descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 80 madres de niños(as) menores de dos años que acudieron al área mencionada. Como técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario, aplicando dos instrumentos tomados del trabajo de investigación de Rodríguez Delgado J. Donde se unificó las cédulas de preguntas y se recurrió a la opinión de tres expertos. Los resultados evidenciaron que el 33,75% de las madres pertenecían al rango de edad de 20 a 26 años. En cuanto a la satisfacción, en el Centro de Salud Cerro Colorado el 87,5% manifestó estar satisfecha y el 12,5% poca satisfacción. Por otro lado, en el Centro de Salud Francisco Bolognesi el 90% de las madres reportó satisfacción y el 10% poca satisfacción frente a la atención de Enfermería recibida. Se concluye que, en ambos establecimientos de salud, la mayoría de las madres se mostraron satisfechas con la atención recibida por parte de Enfermería en el servicio de Inmunización en ambos Centros de Salud, destacando la importancia de fortalecer la calidad del cuidado brindado por el personal de Enfermería para mantener y mejorar estos niveles de percepción positiva en la población usuaria. Asimismo, el análisis estadístico mediante la prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0.125$; $p = 0.723$) indicó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de satisfacción según el centro de salud, lo que sugiere una calidad de atención similar en ambos servicios de inmunización.

Palabras clave: satisfacción, madres, inmunización.

ABSTRACT

Level of Satisfaction Among Mothers of Children Under 2 Years Receiving Immunization Services at Cerro Colorado and Francisco Bolognesi Health Centers – Arequipa, 2025

The present study aimed to identify the level of satisfaction among mothers of children under two years of age who received nursing care in the Immunization Service at the Cerro Colorado and Francisco Bolognesi Health Centers. This research followed a quantitative, comparative-descriptive approach. The sample consisted of 80 mothers of children under two years old who attended the mentioned service. Data collection was carried out through a questionnaire, applying two instruments adapted from the research work of Rodríguez Delgado J. The question forms were unified, and the opinion of three experts was sought. The results showed that 33.75% of the mothers were between 20 and 26 years of age. Regarding satisfaction, at the Cerro Colorado Health Center, 87.5% of the mothers reported being satisfied, while 12.5% expressed low satisfaction. Similarly, at the Francisco Bolognesi Health Center, 90% of the mothers reported satisfaction, and 10% expressed low satisfaction with the nursing care received. It is concluded that in both health centers, the majority of mothers were satisfied with the nursing care provided in the Immunization Service, highlighting the importance of strengthening the quality of care delivered by nursing staff to maintain and further improve these positive levels of user perception. Likewise, the statistical analysis using the chi-square test ($X^2 = 0.125$; $p = 0.723$) indicated that there are no statistically significant differences between the levels of satisfaction according to the health center, suggesting a similar quality of care in both immunization services.

Keywords: satisfaction, mothers, immunization.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I..... 2

PLANTEAMIENTO TEÓRICO..... 2

1.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... 3

1.1. Enunciado del problema3

1.2. Descripción del problema3

1.2.2. Análisis y operacionalización de Variables..... 3

1.2.3. Interrogantes 4

1.2.4. Tipo y nivel de investigación 4

1.3. Justificación.....4

2.MARCO TEÓRICO..... 6

2.1. Estrategia Nacional de Inmunización.....6

2.1.1. Objetivo de la Estrategia Nacional de Inmunización: 6

2.1.2. Cadena de frío y su práctica de Enfermería..... 8

2.1.3. Descripción de cada vacuna según el MINSA 9

II. PENTAVALENTE..... 10

V. ROTAVIRUS:..... 13

VII. INFLUENZA PEDIÁTRICA..... 15

VIII. SPR SARAMPIÓN, PAPERAS Y RUBEOLA 16

IX. VARICELA..... 16

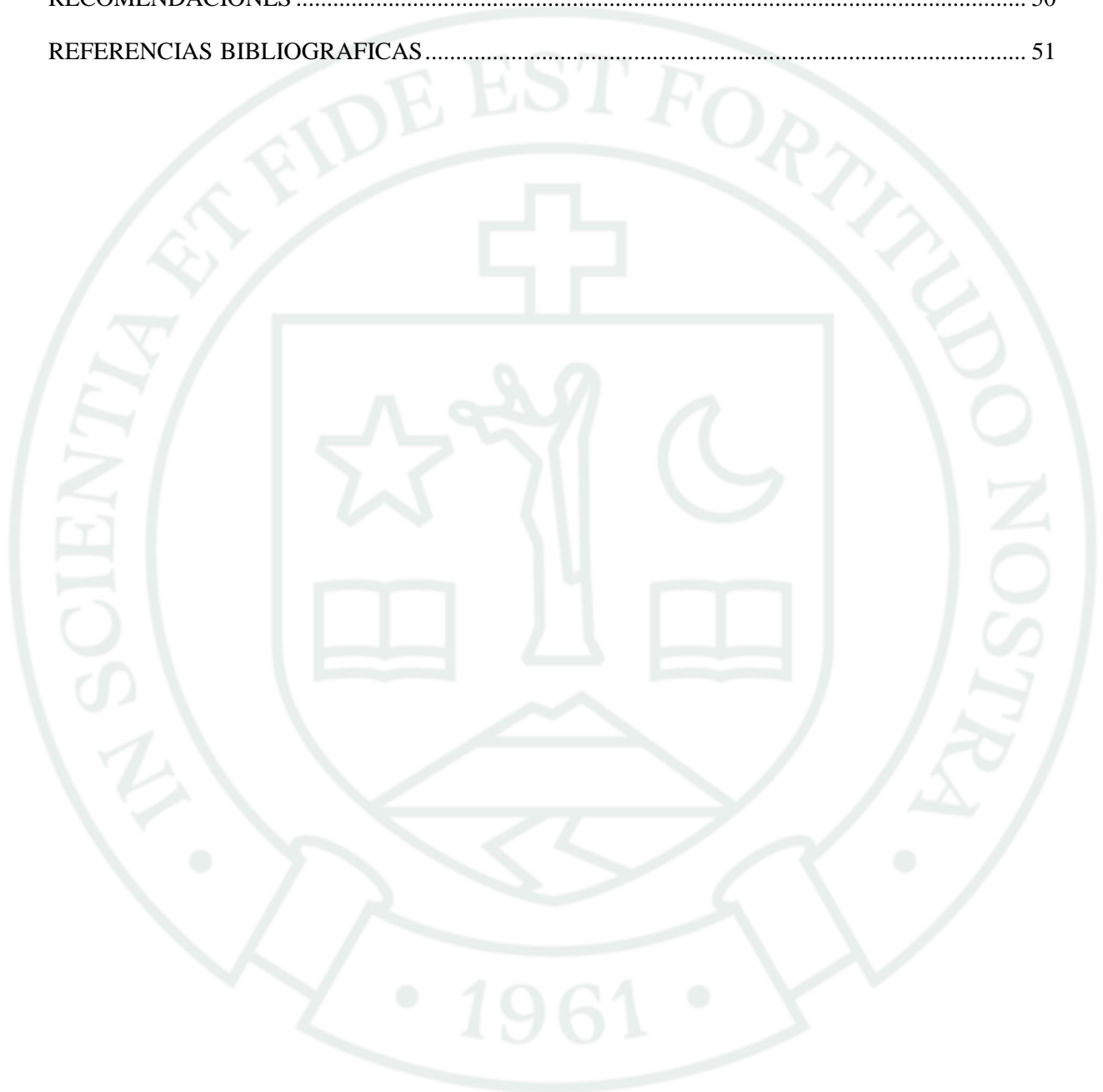
2.1.4. Rol de Enfermería en la Inmunización:..... 19

2.1.5. Funciones de Enfermería en la vacunación..... 20

2.1.6. Cuidado del personal de Enfermería en la promoción y cumplimiento del Calendario de Vacunación 21

2.1.7.	Consecuencias del incumplimiento en vacunación en el niño.....	21
2.2.	Vacunación en niños y niñas menores de dos años.....	22
2.2.1.	Definición de vacuna.....	22
2.2.2.	Tipos de vacunas	22
2.2.3.	Esquema de vacunación.....	23
2.3.	Satisfacción	23
2.3.1.	Tipos de satisfacción:	24
2.3.2.	Niveles de satisfacción:.....	24
2.3.3.	Dimensiones para evaluar la satisfacción del usuario:	24
2.4.	La Calidad de la Atención de Enfermería:.....	25
2.5.	Dimensiones de la Calidad del Cuidado Enfermero	26
2.6.	Satisfacción y Calidad de la Atención según Teoristas de Enfermería.....	27
2.6.1.	“Teoría del Cuidado Humano” Jean Watson.....	27
2.6.2.	“Teoría de las Relaciones Interpersonales” Peplau	27
3.	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	27
4.	OBJETIVOS	29
5.	HIPÓTESIS	29
CAPÍTULO II		30
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL		30
1.	TÉCNICA E INSTRUMENTO	31
1.1.	Técnica	31
1.2.	Instrumento.....	31
2.	CAMPO DE VERIFICACIÓN	32
2.1.	Ubicación Espacial	32
2.2.	Ubicación Temporal	33
2.3.	Unidades de Estudio	33
2.4.	Universo	34
3.	ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.1.	Organización	34

3.2. Recursos.....	35
CAPÍTULO III.....	36
RESULTADOS.....	36
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	51

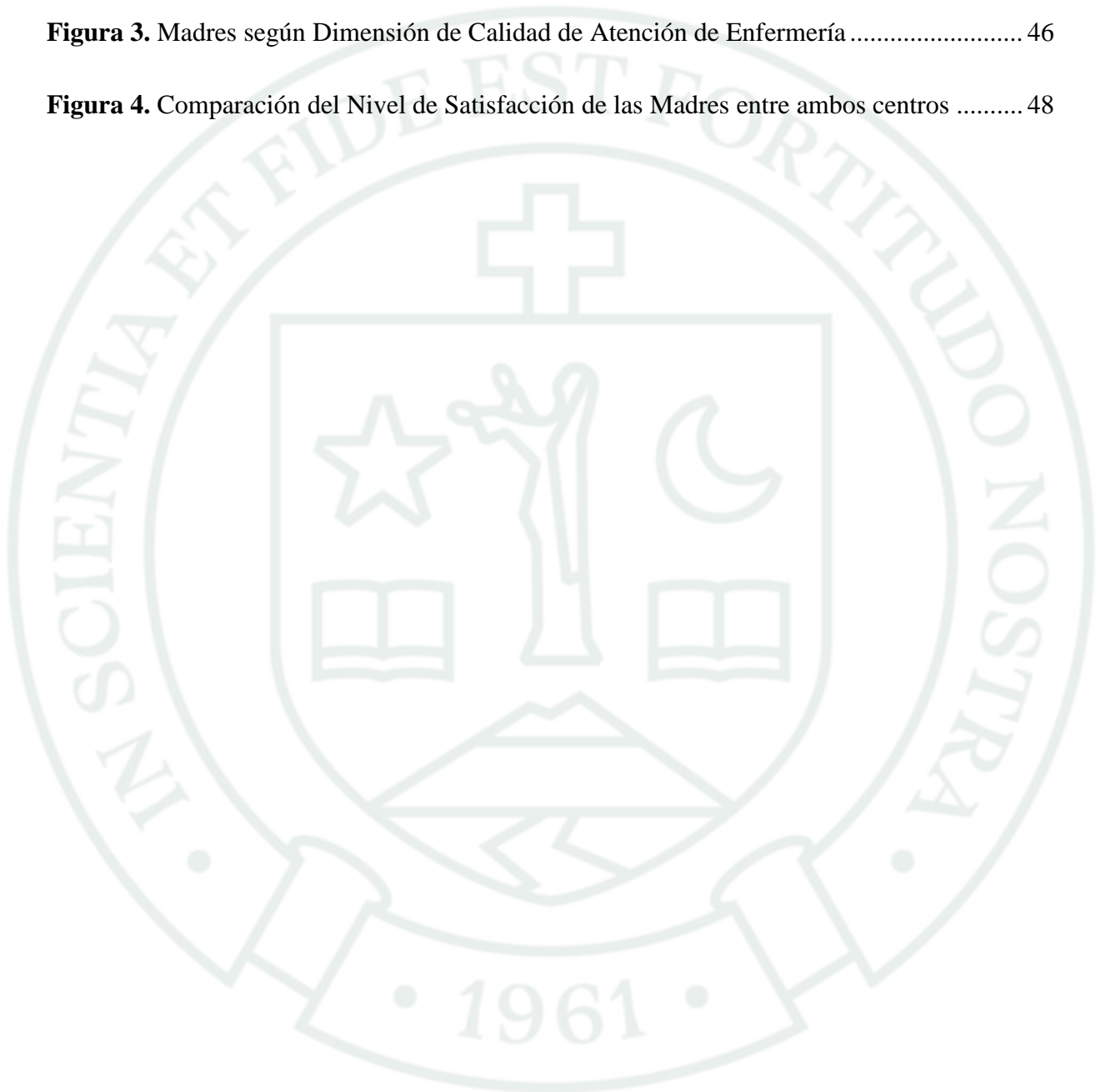


ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos sociodemográficos considerados en la evaluación	3
Tabla 2. Variable única: nivel de satisfacción de las madres	4
Tabla 3. Esquema de vacunación menores de dos años	7
Tabla 4. Madres según edad en los dos Centros de Salud.....	37
Tabla 5. Madres según Nivel de Satisfacción en el Centro de Salud Cerro Colorado	38
Tabla 6. Madres según Nivel de Satisfacción en el Centro de Salud Francisco Bolognesi	40
Tabla 7. Nivel de Satisfacción de las madres según Dimensión Humana.	42
Tabla 8. Nivel de Satisfacción de las madres según Dimensión percibida.	43
Tabla 9. Nivel de Satisfacción de las madres según Dimensión entorno.....	44
Tabla 10. Nivel de Satisfacción de las madres según Dimensión de Calidad de Atención de Enfermería.....	45
Tabla 11. Comparación del Nivel de Satisfacción de las Madres entre ambos centros	47

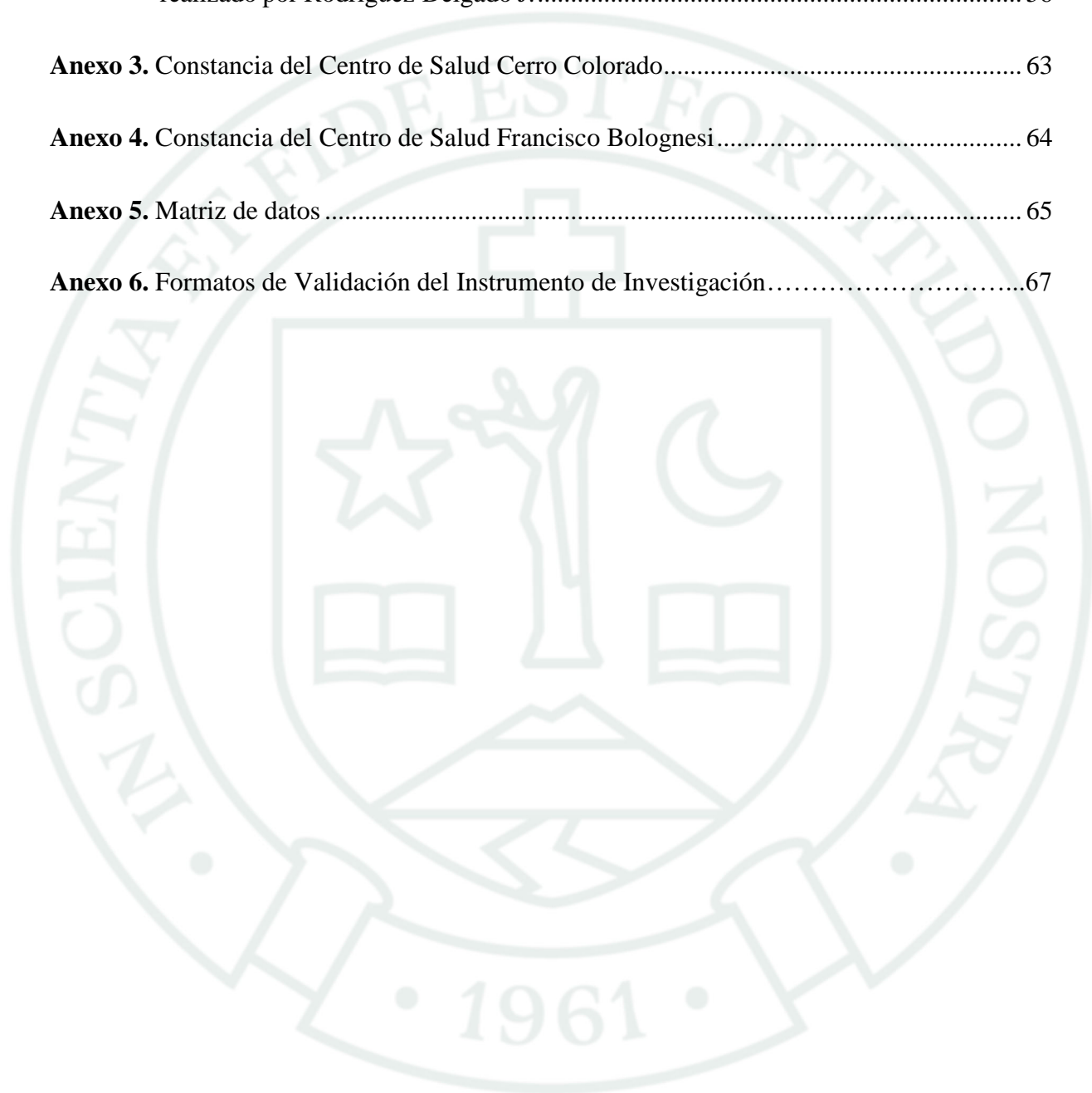
ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Madres según Nivel de Satisfacción en el Centro Cerro Colorado	39
Figura 2. Madres según Nivel de Satisfacción en el Centro Francisco Bolognesi	41
Figura 3. Madres según Dimensión de Calidad de Atención de Enfermería	46
Figura 4. Comparación del Nivel de Satisfacción de las Madres entre ambos centros	48



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado	55
Anexo 2. Cédula de preguntas para evaluar la satisfacción de la madre o padre de familia, realizado por Rodríguez Delgado J.....	56
Anexo 3. Constancia del Centro de Salud Cerro Colorado.....	63
Anexo 4. Constancia del Centro de Salud Francisco Bolognesi.....	64
Anexo 5. Matriz de datos	65
Anexo 6. Formatos de Validación del Instrumento de Investigación.....	67



INTRODUCCIÓN

La satisfacción con el cuidado de Enfermería ha sido considerada un indicador de calidad desde la época de Florence Nightingale, pionera en el campo, quien sostenía que “las leyes de la enfermedad pueden modificarse al comparar tratamientos y resultados”, siempre que se utilicen herramientas adecuadas para evaluar tanto los sistemas de atención como la eficacia del cuidado hospitalario. Avedis Donabedian señaló que la satisfacción del paciente constituye un indicador importante de la calidad del cuidado de enfermería, ya que depende de la percepción del usuario y del cumplimiento de sus expectativas y necesidades. Por ello, se ha dado mayor importancia a fortalecer la relación entre la enfermera, el paciente y su familia (1). Asimismo, la satisfacción del paciente es un elemento clave para evaluar la calidad de los servicios de salud, motivo por el cual se han desarrollado diversos instrumentos de medición. Sin embargo, la insatisfacción con los cuidados de enfermería continúa siendo un problema frecuente tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo (2). En los últimos años, se ha fortalecido la importancia de la relación entre el profesional de Enfermería, el paciente y su familia, debido a su influencia en la percepción de la calidad del cuidado recibido. Esta situación adquiere mayor relevancia en los servicios de inmunización, donde las madres buscan seguridad, confianza y una atención adecuada para sus hijos menores. En los establecimientos de salud estudiados, se han identificado diversas percepciones sobre la calidad del trato y la atención brindada durante la inmunización, lo que genera incertidumbre respecto a si el servicio responde a las expectativas y necesidades de las madres de niños menores de dos años. Por ello, surge la necesidad de desarrollar la presente investigación.

Por ende que, este estudio tuvo como finalidad identificar el Nivel de Satisfacción de Madres de niños menores de 2 años que recibieron atención en Servicio de Inmunización de los Centros mencionados, ya que solo así, será posible mejorar y fortalecer la calidad de la atención, y en caso de que se detecte que dicha área ofrece un servicio deficiente, se tomarán las medidas necesarias para implementar mejoras.

La presente investigación se organizó en los siguientes capítulos: Capítulo I: aborda la formulación del problema, sus objetivos y relevancia del estudio. Capítulo II: se presenta el planteamiento operacional, exponiendo técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos. Por último, capítulo III: expone los resultados obtenidos.



CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del problema

Nivel de Satisfacción de Madres de Niños(as) Menores de 2 Años que Reciben Atención en Servicio de Inmunización de Centros de Salud Cerro Colorado y Francisco Bolognesi – Arequipa 2025.

1.2. Descripción del problema

1.2.1. Ubicación del problema

A. **Campo:** Ciencias de la Salud

B. **Área:** Enfermería

C. **Línea:** Salud infantil

1.2.2. Análisis y operacionalización de Variables

El estudio presenta una variable única: Nivel de Satisfacción de las Madres de los Niños(as) Menores de 2 Años.

Tabla 1. Datos sociodemográficos considerados en la evaluación

Datos sociodemográficos	Edad
	20-26 años
	27-32 años
	33-39 años
	40-45 años
	46-52 años

Tabla 2. Variable única: nivel de satisfacción de las madres

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
Variable única: Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños(as) Menores de 2 Años.	Humana	Actitud
		Seguridad
		Respeto
		Atención personalizada
	Percepción	Eficiencia
		Continuidad
		Efectividad
	Entorno	Infraestructura
		Calidad de atención de Enfermería
		Capacidad de respuesta
		Seguridad
		Empatía
		Aspectos tangibles

1.2.3. Interrogantes

- A. ¿Cómo es la satisfacción de las madres de niños(as) menores de 2 años que reciben atención en el servicio de Inmunización del Centro de Salud Cerro Colorado?
- B. ¿Cómo es la satisfacción de las madres de niños(as) menores de 2 años que reciben atención en el servicio de Inmunización del Centro de Salud Francisco Bolognesi?
- C. ¿Existen similitudes o diferencias entre el Nivel de Satisfacción de las madres en los Centros de Salud de Cerro Colorado y Francisco Bolognesi?

1.2.4. Tipo y nivel de investigación

- **Tipo:** Cuantitativo, de campo y de corte transversal
- **Nivel:** Comparativo - Descriptivo

1.3. Justificación

El presente estudio está dirigido a determinar el nivel de satisfacción en las madres de niños(as) menores de 2 años que reciben atención en el servicio de inmunización del Centro de Salud de Cerro Colorado y Francisco Bolognesi. La calidad de los cuidados

de las Enfermeras en el servicio de Inmunización está enfocada de ofrecer una atención integral, que abarque la prevención de enfermedades mediante las vacunas, promoviendo la salud física, mental y emocional del niño o niña (3). Un aspecto clave es superar las expectativas de la madre del menor respecto al servicio recibido. Considerando que, la percepción de la madre se vuelve un componente fundamental al momento de valorar la calidad del servicio ofrecido por el personal de enfermería (3).

El uso de vacunas tiene un efecto beneficioso sobre la salud infantil, por lo que es de suma importancia brindar un nivel de atención de calidad, ofreciendo toda la información acerca de las más de 26 enfermedades infectocontagiosas. Además, es fundamental destacar que la función educativa de la enfermera ayuda a aclarar dudas, inquietudes o preocupaciones que puedan tener tanto la sociedad en general como los individuos en particular sobre el tema. Según Ministerio de Salud (MINSA), la vacunación ha sido y seguirá siendo, una de las estrategias de salud pública con mayor costo beneficio y de efectividad. Es por eso que, se debe informar mediante actividades educativas a las madres sobre la importancia de las vacunas, sus contraindicaciones, reacciones adversas y otros aspectos relacionados. En este sentido, el porcentaje del nivel de satisfacción de las madres de familia con respecto a la atención de Enfermería, se ha observado elevada. Un estudio elaborado en Ecuador en el presente año por Enríquez Anthoni. y López Nayeli, encontraron a las madres satisfechas con un nivel alto 55.9%. En el Perú, según Gonzales D, en un estudio elaborado en un Centro de Salud en 2023, mostraron un nivel medio de satisfacción de las madres estudiadas con un 50.3% y el 30.1% con un nivel alto (28). Por otro lado, en Arequipa, un estudio realizado por Nates R, Ruelas J, mostraron que la mitad de las madres se sienten satisfechas con un 52.5% (34).

El presente estudio es relevante científicamente, puesto que, los datos obtenidos serán de ayuda para próximas investigaciones que puedan resolver la problemática propuesta. Los hallazgos permitirán generar evidencia que oriente estrategias de mejora en la calidad del cuidado, optimizando la práctica profesional y fortaleciendo el rol de Enfermería en la atención materno-infantil. El estudio tiene relevancia humana y social, porque la satisfacción de las madres influye directamente en su bienestar emocional y en el de sus hijos. Una atención de calidad, basada en el respeto, la empatía y la comunicación efectiva, contribuye a disminuir los niveles de estrés y ansiedad en las

madres, favoreciendo un entorno más seguro y armonioso para el bebé.

El estudio sustenta relevancia contemporánea, ya que proporciona conocimientos actualizados que responden a las demandas actuales de los sistemas de salud, donde la calidad y la humanización del cuidado son prioridades. Los resultados permitirán reforzar la formación integral de los futuros profesionales de Enfermería, promoviendo prácticas centradas en la persona y orientadas a la satisfacción del usuario como indicador esencial de la calidad de atención. La motivación para el desarrollo de este estudio nace de la responsabilidad de contribuir con una buena calidad de atención, brindada hacia los padres de familia sobre la importancia de la salud del niño (a).

En cuanto a la organización del trabajo, la investigación se estructura en capítulos que abordan la presentación del problema, los objetivos, el marco metodológico, los resultados y la discusión, permitiendo un desarrollo ordenado y lógico del estudio. Respecto a la viabilidad y factibilidad, el estudio fue posible gracias al acceso autorizado a los centros de salud, la disponibilidad de la población de madres para participar y la utilización de instrumentos validados y de bajo costo, garantizando que la investigación pudiera realizarse sin limitaciones económicas, logísticas ni administrativas. El presente estudio se formula para obtener el Título profesional de Licenciadas en Enfermería.

2. MARCO TEÓRICO

Definiciones Conceptuales

2.1. Estrategia Nacional de Inmunización

Consiste en un conjunto de planes, acciones y recursos implementados por un país, que contiene las especificaciones detalladas de cada vacuna, así como las indicaciones para su administración conforme al esquema nacional de vacunación. A partir de este, se elabora el requerimiento anual de vacunas necesario para el país (4).

2.1.1. Objetivo de la Estrategia Nacional de Inmunización:

Según MINSA, dentro de los propósitos establecidos por la estrategia nacional de inmunización, se incluyen los siguientes:

- Reducir las tasas de enfermedades y muertes causadas por enfermedades que se pueden prevenir con vacunas en la población objetivo.

- Reforzar la gestión del programa en todos los niveles de atención, en el contexto de la descentralización y desconcentración.
- Ofrecer un servicio efectivo con vacunas de alta calidad, seguras y sin costo a nivel nacional.
- Sostener las medidas establecidas para la erradicación de la poliomielitis hasta obtenerla certificación mundial de esta enfermedad.
- Minimizar el peligro y gestionar los brotes de fiebre amarilla en áreas selváticas, así como evitar su expansión hacia entornos urbanos.
- Gestionar de manera eficaz la tosferina, la difteria y las infecciones invasivas causadas por *Haemophilus influenzae* tipo b.
- Desarrollar una estrategia de divulgación, enseñanza y comunicación comunitaria para el Programa Ampliado de Inmunizaciones.
- Asegurar que las coberturas sean adecuadas y uniformes en cada área de salud para todos los productos biológicos del Programa Ampliado de Inmunizaciones, integrando diversas estrategias y utilizándolo como un indicador de equidad.

Tabla 3. Esquema de vacunación menores de dos años

Edad	Vacuna	Nro. de dosis	Dosis	Vía de adm.
Recién nacido	- BCG	Dosis única	0.1ml	- ID
	- Hepatitis B		0.5ml	- IM
2 meses	- Pentavalente (DPT-HvB-Hib)	1era	0.5ml	- IM
	- Antipolio inactivada IPV		0.5ml	- IM
	- Rotavirus		1.5ml	- VO
	- Neumococo		0.5ml	- IM
4 meses	- Pentavalente (DPT-HvB-Hib)	2da	0.5ml	- IM
	- Antipolio inactivada IPV		0.5ml	- IM
	- Rotavirus		1.5ml	- VO
	- Neumococo		0.5ml	- IM
6 meses	- Pentavalente (DPT-HvB-Hib)	3ra.	0.5ml	- IM
	- Antipolio inactivada IPV		0.5ml	- IM
	- Influenza pediátrica		0.25ml	- IM
7 meses	- 2da Influenza estacional	Estacional	0.25ml	- IM

12 meses	- Neumococo	3ra	0.5ml	- IM
	- SPR	1ra	0.5ml	- SC
	- Varicela	Dosis única	0.5ml	- SC
	- Influenza pediátrica	Dosis anual	0.25ml	- IM
15 meses	- Antiamarilica		0.5ml	- SC
	- Hepatitis A	Dosis única	0.5ml	- IM
18 meses	- DPT (Difteria, Pertussis, Tétanos)	1er Refuerzo	0.5ml	- IM
	- Antipolio inactivada	1er Refuerzo	0.5ml	- IM
	- SPR	2da	0.5ml	- SC
2 años	- Influenza pediátrica	Dosis anual	0.25ml	- IM

Fuente: Norma Técnica que establece el Esquema Nacional de Vacunación 2022.

2.1.2. Cadena de frío y su práctica de Enfermería

El éxito de un programa de vacunación depende en gran medida del personal de enfermería, ya que esta es una de las actividades preventivas más importantes que llevan a cabo. Es fundamental que se sigan estrictamente las normas relacionadas con el almacenamiento, transporte y conservación de las vacunas, asegurando así que estas lleguen al usuario en perfectas condiciones. La cadena de frío constituye un sistema esencial que preserva la capacidad inmunológica y protectora de las vacunas. La cadena de frío se divide en tres niveles, los cuales están relacionados con la capacidad de almacenamiento de las vacunas, el tamaño de la población atendida y el tiempo que estas deben conservarse. Estos niveles son: el nivel nacional, que dispone de cámaras frigoríficas de gran tamaño para conservar las vacunas durante largos períodos; el nivel regional, que posee entre dos y tres almacenes especializados para el acopio masivo de dosis; y el nivel local, conformado por los centros de salud donde se lleva a cabo la aplicación de las vacunas (5).

Para mantener en buen estado todas las vacunas, deben conservarse a una temperatura entre +2°C y +8°C en cada uno de los niveles de la cadena de frío. Sin embargo, la vacuna antipoliomielítica (APO) requiere una temperatura especial de conservación entre -15°C y -25°C en los niveles nacional y regional. Además, la exposición de las vacunas de virus vivos atenuados a la luz solar o artificial puede provocar su inactivación. Cuando se sospecha que un frasco de vacuna ha sido congelado, se aplica la prueba de agitación, la cual consiste en comparar la velocidad de sedimentación del frasco en cuestión con la de otro vial de la misma vacuna, después

de agitarlos. Contar con un conocimiento adecuado y manejo correcto de la cadena de frío permite evitar el deterioro y desperdicio de las vacunas (5).

2.1.3. Descripción de cada vacuna según el MINSA

I. BCG (EL BACILO DE CALMETTE Y GUÉRIN)

Definición: El Bacilo de Calmette y Guérin, conocido comúnmente como BCG, es una cepa modificada e inofensiva del bacilo que causa la tuberculosis, una infección principalmente respiratoria provocada por el Bacilo de Koch. La vacuna BCG consiste en la administración de esta cepa con fines preventivos (6).

Edad recomendada al nacer, idealmente dentro de las primeras 24 horas. Rango etario permitido, antes del primer año de vida (11 meses 29 días).

Indicaciones:

- La vacuna BCG debe administrarse de forma rutinaria a todos los niños que estén en riesgo de una exposición inicial a la tuberculosis, y debe ser aplicada poco después del nacimiento.
- En países con baja prevalencia de tuberculosis, la vacunación con BCG debe restringirse a los grupos de alto riesgo, como el personal hospitalario y las personas con resultado negativo en la prueba de tuberculina, que hayan estado en contacto con casos conocidos de tuberculosis.

Contraindicaciones:

- Recién nacidos con un peso menor a 1,500 gr. o con alguna condición médica que contraindique la vacunación.
- Enfermedades infecciosas como la sarampión y varicela, en cuyo caso se debe esperar al menos 1 mes después de haber superado estas infecciones antes de aplicar la vacuna.
- Reacciones dermatológicas graves en el área de aplicación.
- Inmunodeficiencia.

Importancia:

- Se aplica para prevenir contra las formas más graves de tuberculosis infantil y meningitis tuberculosa.

II. PENTAVALENTE

Definición: La vacuna pentavalente, también conocida como quíntuple, es una vacuna combinada que ofrece protección contra 5 enfermedades (7):

- Tosferina: infección respiratoria grave y altamente contagiosa.
- Difteria: infección seria causada por una bacteria que afecta la nariz y la garganta.
- Tétanos: enfermedad bacteriana que impacta el sistema nervioso central y entra al cuerpo a través de heridas o cortes.
- *Haemophilus influenzae* tipo B: bacteria que causa diversas enfermedades, desde problemas en la piel hasta infecciones graves como meningitis.
- Hepatitis B: infección viral que afecta el hígado y se transmite a través de fluidos corporales o sangre de personas infectadas.
- Fundamental primeras tres dosis sean aplicadas antes de cumplir año de edad. Los niños o niñas que no recibieron las tres dosis podrán completarlas hasta cumplir 7 años 0 días.

Indicaciones:

La vacuna pentavalente está indicada para la inmunización activa de niños a partir de los dos meses de edad contra la difteria, el tétano, la tosferina, la hepatitis B y las enfermedades provocadas por *Haemophilus influenzae* tipo b. Su aplicación es hasta niños menores de 7 años 0 días.

Con la implementación de la vacuna pentavalente, se reitera que, en los casos donde se administren las vacunas por separado en situaciones especiales, deben seguirse las recomendaciones establecidas en la Norma para los Centros de Referencia de Inmunobiológicos Especiales (7).

Contraindicaciones:

La vacuna pentavalente no debe administrarse a niños mayores de 7 años que presenten hipersensibilidad a alguno de los componentes de la fórmula o que, después de recibir la dosis anterior, hayan experimentado fiebre superior a 39°C dentro de las primeras 48 horas posteriores a la vacunación, convulsiones hasta 72 horas después de la aplicación de la vacuna, colapso circulatorio en las primeras 48 horas o encefalopatía en los 7 días siguientes (8).

Importancia:

Cada dosis es esencial para evitar las complicaciones más graves por dichas enfermedades como meningitis y neumonía en niños.

III. HEPATITIS B

Definición: Es capaz de prevenir esta enfermedad, que afecta al hígado de manera grave. La hepatitis B puede causar una afección leve que dure varias semanas o dar lugar a una enfermedad crónica de por vida. La infección aguda por el virus de la hepatitis B es una enfermedad de corta duración que puede causar fiebre, fatiga, pérdida de apetito, náuseas, vómitos, ictericia (coloración amarillenta en la piel o los ojos, orina oscura, heces de color arcilla) y dolor en los músculos, las articulaciones y el abdomen (9).

Edad recomendada: dentro de las 12 horas de nacido y máximo dentro de las 24 horas. En caso algún niño o niña presentó reacciones adversas a la dosis de pentavalente, se administra a los 4 meses hasta los 7 años 0 días.

Indicaciones:

- Recién nacidos deben recibir la vacuna dentro de las 12 horas después de nacer, siendo el máximo plazo hasta las 24 horas.
- En casos excepcionales de partos domiciliarios, la vacuna podrá administrarse hasta los 7 días de nacido.
- Niñas y niños de 4 meses a 7 años y 0 días que hayan tenido una reacción adversa grave a la vacuna pentavalente.
- Personas mayores de 7 años que no han iniciado o completado las 3 dosis

de la vacuna pentavalente y/o no presentan evidencia de haber recibido las 3 dosis (pentavalente o hepatitis B); en ningún caso se reinicia el esquema.

- Población que vive en áreas de alta prevalencia de hepatitis B, hasta los 59 años.

Contraindicaciones:

La vacuna contra la Hepatitis B no debe ser administrada a personas con hipersensibilidad conocida a cualquiera de sus componentes, ni a aquellas que hayan mostrado signos de hipersensibilidad tras una dosis anterior de la vacuna contra la Hepatitis B.

Importancia:

Se administra desde recién nacido para evitar la transmisión vertical (madre a hijo) y evitar complicaciones como cirrosis hasta incluso cáncer de hígado por dicha enfermedad.

IV. IPV VACUNA CONTRA LA POLIO

Definición: Puede prevenir la poliomelitis. Es una infección viral que afecta el sistema nervioso, causada por el poliovirus, el cual se transmite de persona a persona, a través de las secreciones nasales o de la garganta, o por contacto con heces infectadas. Esta enfermedad puede ocasionar parálisis parcial o total.

- Después de ingresar al cuerpo a través de la boca o nariz, el virus se multiplica en la garganta y llega al intestino, desde donde se disemina a través de la sangre y el sistema linfático. El período de incubación puede variar entre 5 y 35 días antes de que aparezcan los primeros síntomas (10). Edad recomendada: tres dosis a los 2 meses, 4 meses y 6 meses, contando con refuerzos a los 18 meses y 4 años. Con un intervalo de dos meses entre dosis. Para completar esquema hasta los 5 años.

Indicaciones:

La indicación de esta vacuna es la prevención de la poliomelitis.

Contraindicaciones:

No se debe administrar la vacuna contra la polio inyectable (IPV) a aquellos niños que hayan tenido una reacción alérgica grave a una dosis anterior de la vacuna.

Importancia:

Aunque la polio ha sido erradicada en muchas regiones, sigue siendo esencial vacunar para evitar su reaparición. La IPV es una versión segura e inyectable que no causa poliomielitis por sí misma.

V. ROTAVIRUS:

Definición: El rotavirus es un virus que provoca diarrea, especialmente en bebés y niños pequeños. Esta diarrea puede ser severa y causar deshidratación. Además, es frecuente que los bebés infectados con rotavirus experimenten vómitos y fiebre.

La Organización Panamericana de la Salud recomienda que los países de la región de las Américas aseguren la administración de la vacuna contra el rotavirus en las edades tempranas previamente establecidas, generalmente a los dos, cuatro o seis meses, o bien a los dos, cuatro y seis meses de edad. (11)

Edad máxima de aplicación de las dos dosis es a los 8 meses 0 días. Con un intervalo de 2 meses entre dosis.

Indicaciones:

Prevención de la diarrea grave provocada por el rotavirus.

Contraindicaciones:

No se recomienda administrar la vacuna en los siguientes casos:

- Si el bebé está enfermo al momento de la vacunación, aunque un resfriado común o enfermedades leves no deberían impedir la aplicación de la vacuna.
- Si ha tenido una reacción alérgica grave a dosis anteriores.

- Si el bebé ha experimentado invaginación intestinal (u obstrucción intestinal).
- Si padece una enfermedad de inmunodeficiencia combinada grave.

Importancia:

Es una de las principales causas de hospitalización por diarrea en menores de 5 años. La vacuna oral previene miles de muertes infantiles a nivel mundial. Además, los bebés menores de 6 meses son más vulnerables a las complicaciones graves por rotavirus (como deshidratación intensa).

VI. NEUMOCOCO

Definición: La vacuna contra el neumococo es la forma más efectiva de prevenir las enfermedades causadas por esta bacteria. El neumococo puede ocasionar infecciones graves como neumonía (infección en los pulmones), meningitis (infección de las membranas que rodean el cerebro) o bacteriemia (infección en la sangre). Los niños menores de 5 años, especialmente los menores de 2 años son los más vulnerables a estas infecciones.

El neumococo es una bacteria que principalmente habita en la nariz y la garganta de los niños pequeños. Estos niños pueden ser portadores sanos, es decir, tienen la bacteria en la nariz, pero no desarrollan la enfermedad. En ciertas condiciones, este germen entra por la boca o la nariz y se propaga hacia los pulmones, la sangre, las meninges y también puede llegar al oído, donde causa infecciones (12).

Edad recomendada: primera y segunda dosis antes del primer año de edad, y tercera dosis a los 12 meses. Con un intervalo de dos meses por si caso de interrupción.

Indicaciones:

Prevención de las enfermedades invasivas causadas por el neumococo, como neumonías, meningitis, sepsis, así como las no invasivas, como otitis media aguda y sinusitis.

Contraindicaciones:

Hipersensibilidad a cualquiera de los componentes de la vacuna, incluido el toxoide de la difteria. Reacción anafiláctica a una dosis anterior.

Importancia:

Se previene la bacteria *Streptococcus pneumoniae*, ya que estas infecciones pueden ser graves y tener consecuencias permanentes.

VII. INFLUENZA PEDIÁTRICA

Definición: La influenza es una infección respiratoria viral aguda que, desde su aparición hasta la fecha, ha causado una gran cantidad de morbilidad y mortalidad a nivel global. En los niños, la influenza se caracteriza por la propagación del virus a lo largo de las vías respiratorias, siendo altamente contagiosa, afectando la mucosa nasal, la faringe, los bronquios e incluso, en algunos casos, los alvéolos pulmonares, lo que se considera un proceso agudo (13).

Indicaciones:

- Niños y niñas menores de 1 año: dos dosis
- Niños y niñas de 1 y 2 años: dosis cada año

Contraindicaciones:

- No vacunar a niños menores de 6 meses
- No vacunas a niños con fiebre

Importancia:

- Infección viral altamente contagiosa que puede causar complicaciones severas, como neumonía, otitis, encefalitis e incluso requerir hospitalización.

VIII. SPR SARAMPIÓN, PAPERAS Y RUBEOLA

Definición: El sarampión es una de las enfermedades más contagiosas e infecciosas que afectan a los seres humanos, a menudo asociada con complicaciones que pueden perdurar durante toda la vida y con altas tasas de mortalidad. La rubeola es generalmente una enfermedad leve en niños, pero cuando ocurre durante el embarazo, puede causar abortos espontáneos, muertes fetales y el síndrome de rubeola congénita. En cuanto a las paperas, se presenta hinchazón dolorosa de las glándulas salivales, que puede derivar en complicaciones como meningitis o pérdida de audición (14).

Edad recomendada: dos dosis a los 12 meses y 18 meses de edad.

Indicaciones:

Prevención del sarampión, rubeola y paperas

Contraindicaciones:

- Reacción alérgica severa a dosis previa o a sus componentes (huevo, gelatina, neomicina).
- Gestantes

Importancia:

- Evita brotes comunitarios

IX. ● VARICELA

Definición: La varicela es la expresión de la infección inicial provocada por el virus varicela-zóster (VVZ). Una enfermedad altamente contagiosa que se transmite por contacto directo con las vesículas o a través de aerosoles de las secreciones respiratorias (15).

Edad recomendada a los 12 meses: única dosis. Niños o niñas que no recibieron la dosis, se podrá administrarle hasta los 4 años.

Indicaciones:

Prevención de la varicela

Contraindicaciones:

- Antecedentes de hipersensibilidad a cualquier componente de la vacuna.

Importancia:

- Puede provocar fiebre, sarpullido y, en ciertos casos, complicaciones como infecciones cutáneas bacterianas, neumonía o encefalitis. También ayuda a disminuir el riesgo de contagio en personas con el sistema inmunológico debilitado.

X. ANTIAMARILICA

Según norma técnica de inmunizaciones MINSA (4):

Definición: El virus de la fiebre amarilla de la cepa 17 D-204, cultivado en huevos de gallina, ha sido modificado para que sus virus estén debilitados y no causen la enfermedad. Edad recomendada a los 15 meses: única dosis. Se puede administrar hasta los 59 años.

Indicaciones:

Brinda protección contra la infección por el virus de la fiebre amarilla está indicada para personas de 15 meses a 59 años, especialmente para aquellos que habitan en áreas endémicas y expositoras. También se administrará en casos de brote de la enfermedad.

Contraindicaciones:

- Pacientes menores de 15 meses y mayores de 60 años.
- Hipersensibilidad a huevo, proteínas de pollo
- Gestantes o madres en periodo de lactancia (6meses)

Importancia:

- Es una enfermedad viral que se transmite a través de picaduras de mosquitos. Puede provocar fiebre, coloración amarillenta de la piel

(ictericia), sangrados y fallo de múltiples órganos. La prevención es crucial en áreas endémicas, como las regiones tropicales, para evitar brotes severos.

XI. HEPATITIS A

Definición: El virus de la hepatitis A es una causa frecuente de hepatitis viral, transmitida por contaminación fecal. Su período de incubación promedio es de 30 días. La eliminación del virus a través de las heces puede ocurrir hasta 20 días después de la infección. La transmisión es especialmente alta desde la fase preictérica y hasta dos semanas después del inicio de la ictericia y el deterioro del estado general (16).

Edad recomendada a los 15 meses de edad: única dosis.

Indicaciones:

Prevención contra la infección de la hepatitis A.

Contraindicaciones:

- No vacunar a en caso de enfermedad febril aguda grave.

Importancia:

- Ayuda a evitar infecciones hepáticas y brotes en entornos infantiles, además de limitar la transmisión del virus en el hogar y en centros educativos.

XII. DPT

Definición: La vacuna DPT ofrece protección contra tres enfermedades principales: difteria, tos ferina y tétanos. Al introducir toxoides y fragmentos bacterianos específicos en el cuerpo, la vacuna tiene como objetivo prevenir la aparición de estas enfermedades, promoviendo la salud y el bienestar de los individuos (17).

Edad recomendada para administración como refuerzo: dos dosis a los 18

meses y 4 años. Se puede administrar hasta los menores de 7 años 0 días.

Indicaciones:

Prevenir contra la difteria, tétanos y tos ferina

Contraindicaciones:

- Anafilaxia a cualquier componente de vacuna
- Mayores de 7 años 0 días.

Importancia:

- Difteria: Enfermedad bacteriana grave que puede causar dificultad respiratoria, insuficiencia cardíaca y muerte.
- Tos ferina (Pertussis): Infección muy contagiosa que provoca tos severa, especialmente peligrosa en lactantes (puede causar neumonía, convulsiones, daño cerebral).
- Tétanos: Infección causada por bacterias que entran por heridas; provoca rigidez muscular grave y puede ser mortal.

2.1.4. Rol de Enfermería en la Inmunización:

Su principal objetivo es fomentar un proceso de aprendizaje que permita al paciente involucrarse activamente en su proceso de rehabilitación o en la mejora de su propia salud, a través de modificaciones en sus hábitos o en su entorno.

La enfermera, en su rol de cuidadora, tiene un papel activo en la promoción, conservación y recuperación de la salud, aplicando medidas preventivas para evitar el desarrollo de enfermedades, su avance o prevenir posibles secuelas, asegurando así la continuidad en la atención. Esta profesional debe estar receptiva a las inquietudes y percepciones del paciente y su familia, ser ética en su práctica, comprometerse con su labor profesional y estar dispuesta a escuchar, dialogar y responder en situaciones complejas que requieren un enfoque integral. Además, su actuar debe estar fundamentada en la evidencia empírica disponible (18).

2.1.5. Funciones de Enfermería en la vacunación

La enfermería es una disciplina multidimensional que se fundamenta en el cuidado holístico de la persona. Esta labor se lleva a cabo a través del ejercicio de sus distintos roles: asistencial, educativo, investigativo y administrativo (5):

A. Función administrativa: Se centran en:

- Solicitar los biológicos necesarios.
- De acuerdo con los grupos de edad y/o el total de la población, garantizar la disponibilidad del personal y los insumos requeridos para llevar a cabo el proceso.
- Asignar al personal de enfermería actividades extramurales como la captación de personas susceptibles y la organización de campañas de vacunación.
- Aplicar correctamente los protocolos para la conservación de las vacunas y la gestión de residuos.

B. Función asistencial: En esta área, el profesional de Enfermería se encarga de identificar posibles contraindicaciones y monitorear los síntomas asociados a reacciones adversas tras la aplicación de las vacunas. Asimismo, posee la capacitación adecuada para preparar los biológicos antes de su administración, siguiendo los llamados “cinco correctos”, una serie de procedimientos que garantizan la seguridad del paciente y minimizan los errores durante la práctica clínica.

C. Función docente: Como parte de sus responsabilidades, el personal de enfermería cumple un rol educativo constante, tanto hacia los pacientes como hacia sus compañeros de equipo. En el contexto de la vacunación, la enfermera se encarga de informar a los padres sobre la importancia de inmunizar a sus hijos, explicando los beneficios de las vacunas, las posibles consecuencias de no completar el calendario de vacunación y los efectos adversos.

D. Función investigadora: En esta área, dispone de las competencias necesarias para analizar las coberturas de vacunación, así como diversos indicadores como la tasa de abandono, deserción, consistencia e inconsistencia, los cuales

permiten evaluar el impacto y alcance del programa de inmunización. se relaciona estrechamente con el ámbito epidemiológico.

2.1.6. Cuidado del personal de Enfermería en la promoción y cumplimiento del Calendario de Vacunación

El concepto de cuidado está relacionado con la protección, el apoyo y la ayuda que se ofrece a otro ser vivo. Una de las funciones clave de la enfermera en la comunidad es vacunar a la población en general, siendo los niños los más vulnerables. Por ello, es fundamental inmunizar a los menores y realizar el seguimiento correspondiente para asegurar el cumplimiento adecuado del calendario de vacunación (18).

El rol del profesional de enfermería en la ESNI se centra principalmente en el ámbito interpersonal, ofreciendo un trato digno al usuario, practicando el respeto y proporcionando una atención personalizada. Además, proporciona información clara y oportuna sobre los cuidados postvacunales, manteniendo una comunicación asertiva y fluida que sea entendida por el usuario, asegurando su satisfacción con la información recibida. El entorno también juega un papel crucial en este proceso, donde se verá reflejado orden y limpieza durante la atención. Acciones que realiza la enfermera en el área de inmunizaciones dirigida a la madre (19):

- Educar a la madre sobre los beneficios de la vacuna
- Instruir a la madre sobre qué enfermedades previenen las vacunas
- Inculcar los cuidados post vacunales en casa
- Brindar la cita para la vacuna.
- Mantener el seguimiento del niño que falte a la cita

2.1.7. Consecuencias del incumplimiento en vacunación en el niño

El mayor riesgo para las personas no vacunadas es la infección sin protección, que a veces puede ser grave. Según Suaña Y (20), en su tesis indica que el incumplimiento del calendario de vacunación se considera un problema de salud pública con graves consecuencias para el bienestar social, como la alta mortalidad en niños y niñas menores de cinco años. Además de traer consigo consecuencias devastadoras no sólo

para la población infantil, sino también para la población vulnerable.

El incumplimiento del esquema de inmunización en niños menores de cinco años aumenta la susceptibilidad a padecer enfermedades prevenibles por vacunación, ya que las vacunas actúan estimulando el sistema inmunológico para producir anticuerpos que brindan protección frente a diversos agentes infecciosos. De acuerdo con la OMS, la inmunización evita cada año entre 2 y 3 millones de muertes ocasionadas por enfermedades inmunoprevenibles. Asimismo, se estima que si se lograra disminuir completamente el incumplimiento del esquema de vacunación a nivel mundial, podrían evitarse aproximadamente 1.5 millones de fallecimientos infantiles adicionales cada año. (21) Es por ello que, el personal de Enfermería son los encargados, en primer lugar, de influir en las madres para que, por iniciativa propia, comprendan la importancia de recibir las vacunas de manera oportuna y regular, contando con una atención de la calidad (22).

2.2. Vacunación en niños y niñas menores de dos años

2.2.1. Definición de vacuna

Según la Norma Técnica de Salud que establece el Esquema de Vacunación, creada por el MINSA (4), la vacuna es una preparación diseñada para crear inmunidad hacia una enfermedad. Puede ser una suspensión de microorganismos virales, bacterianos vivos, inactivados o sus fracciones, subunidades o partículas proteicas de los mismos.

El propósito de la vacunación es que el organismo aprenda a reconocer toxinas y microbios inofensivos, desarrollando así sus propios mecanismos de defensa. Por ello, en la población presentada del estudio, la madre del menor debe seguir con el calendario y las dosis correctas que le corresponda el niño, este estará debidamente protegido contra diversas enfermedades (22).

2.2.2. Tipos de vacunas

Las vacunas funcionan de diferentes maneras, pero todas desatan una respuesta inmunitaria. La respuesta inmune es la forma que tiene el cuerpo de protegerse contra sustancias extrañas o nocivas (23).

Según la OMS existen los siguientes tipos de vacunas (24):

- **Vacunas inactivadas:** en este tipo de vacuna aíslan el virus que causa la enfermedad y lo inactivan mediante productos químicos, calor o radiación.
- **Vacunas atenuadas:** Utilizan los virus patógenos que permanezcan activos para así debilitarlos.
- **Vacunas basadas en vectores víricos:** Utilizan virus inofensivos para transportar las proteínas del patógeno objetivo, desencadenando así una respuesta inmune sin causar enfermedad.

2.2.3. Esquema de vacunación

Es una guía de vacunación desarrollada técnicamente de acuerdo con la edad, la cantidad de dosis, la vía de administración y el número de dosis de vacuna aprobada a nivel nacional. Según MINSA, en nuestro país el calendario de vacunación consta de 18 vacunas para la prevención de 28 enfermedades.

2.3. Satisfacción

Se define como el balance entre las percepciones y/o expectativas del usuario y el servicio que realmente recibe (1). Definido también como nivel de satisfacción de una persona al cubrir una necesidad, que implica un enfoque racional o cognitivo, que se basa en la discrepancia percibida entre lo que se desea y lo logrado.

Para el MINSA, tratar las preocupaciones del paciente externo en cuanto a su satisfacción depende de la interacción con el personal de salud y factores como el tiempo de espera, el trato adecuado, la privacidad, la accesibilidad a la atención y, especialmente, de recibir el servicio adecuado. Es por ello, es fundamental atender necesidades relacionadas con otros aspectos como el respeto, la información relevante y la equidad.

Según la Organización Panamericana de la Salud, la satisfacción se refiere a una experiencia racional o cognitiva, que se define en función de la discrepancia percibida entre las aspiraciones y los logros, originada por la comparación entre las expectativas y el desempeño del producto o servicio. Depende de diversos factores, como las experiencias previas, las expectativas, la información proporcionada por otros usuarios y la organización de salud misma (25).

En esencia, la satisfacción del usuario se manifiesta cuando sus expectativas sobre el servicio de salud son cumplidas o superadas. En este contexto, la calidad se define como la capacidad de satisfacer dichas expectativas, representando la diferencia entre lo percibido y lo esperado. Por ello, es un indicador imprescindible de una atención de calidad de los servicios de salud, sobre todo del personal de Enfermería (25).

2.3.1. Tipos de satisfacción:

Dos tipos de satisfacción (26):

- a. **Satisfacción general:** se refiere al nivel de contento del paciente con la atención médica recibida, evaluando la calidad y los buenos resultados de los cuidados proporcionados.
- b. **Satisfacción específica:** examina la opinión del paciente sobre un servicio concreto o un aspecto específico de la atención sanitaria.

2.3.2. Niveles de satisfacción:

Un paciente puede percibir la atención recibida como (26):

- a. **Satisfacción:** Tiene lugar cuando el servicio cumple o excede las expectativas que el paciente tenía.
- b. **Insatisfacción:** Se presenta cuando el servicio recibido no alcanza las expectativas del paciente.

2.3.3. Dimensiones para evaluar la satisfacción del usuario:

La teoría de Wharton establece una definición operacional de la satisfacción del usuario, enfocándose en la capacidad del personal de salud para atender las necesidades del usuario, considerando la dimensión humana, percibida y entorno (27):

- a. **Dimensión humana:** Relacionado con el aspecto interpersonal de la atención, que fomenta un comportamiento positivo en los trabajadores del sector público, lo cual contribuirá a mejorar la calidad del trato y, de este modo, generar confianza y seguridad en los usuarios. Lo que corresponde a:

- Brindar información completa y entendible para el usuario.
 - Interés por la persona, sus percepciones, necesidades y demandas.
 - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- b. **Dimensión percibida:** Abarca el uso de la ciencia y la tecnología para abordar el problema de una persona de manera que se logre el mayor beneficio posible. Por ejemplo:
- Eficacia o logro de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
 - Eficiencia o uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
 - Continuidad o prestación constante del servicio.
 - Seguridad, optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud de los usuarios.
- c. **Dimensión del entorno:** Referido a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios.
- Comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

2.4. La Calidad de la Atención de Enfermería:

Se describe como una atención personalizada y humana, con servicios continuos y eficientes, que el personal de Enfermería ofrece según las guías establecidas para un perfil eficiente, competitivo, perseverante y comprometido, con el objetivo de satisfacer al paciente. La disposición de la enfermera es proporcionar cuidados e intervenciones basándose en apoyar de manera eficaz al individuo, la comunidad y la sociedad, respetando valores, principios y normativas técnicas, abarcando aspectos científicos, generales, humanos y éticos (27). La labor que realiza el personal de enfermería tiene como objetivo ofrecer servicios de salud comprometidos, efectivos y consistentes a la población en general, dando énfasis a las necesidades de uno de los grupos vulnerables como se visualiza en el presente estudio.

Las intervenciones de enfermería deben enfocarse en satisfacer las necesidades y preocupaciones de los pacientes y sus familiares, utilizando ideas claras, habilidades y técnicas de enfermería. Llevando a cabo ajustes en los materiales y fortaleciendo la credibilidad, de manera que logren resultados satisfactorios

La calidad de la atención se define como el valor que se otorga al utilizar los recursos de manera eficiente para obtener los mejores beneficios y asegurar el bienestar del paciente (27).

2.5. Dimensiones de la Calidad del Cuidado Enfermero

Según Donabedian (28), son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en consideración:

a. Fiabilidad:

Relacionado con el compromiso del profesional para ofrecer la atención, su disposición y actitud orientadas al usuario, solucionando las dudas y problemas que este presenta.

b. Capacidad de respuesta:

Acciones realizadas de forma ágil durante el proceso de admisión, gestionando y ofreciendo una atención con el máximo nivel de amabilidad.

c. Empatía:

Ponerse en el lugar del usuario, ofreciéndole el trato más respetuoso y respondiendo a sus preguntas de manera clara.

d. Seguridad:

Es generar la confianza necesaria para que el usuario se sienta libre de expresar sus dudas, mientras se mantiene la credibilidad del personal de salud.

e. Aspectos tangibles:

Se hace referencia al entorno en el que se lleva a cabo el proceso de inmunización, asegurando que cuente con el equipamiento y las instalaciones apropiadas, mientras que el profesional de la salud use el uniforme adecuado, creando así en el usuario una sensación de confort.

2.6. Satisfacción y Calidad de la Atención según Teoristas de Enfermería

2.6.1. “Teoría del Cuidado Humano” Jean Watson

Esta teoría sostiene que la práctica de enfermería debe fundamentarse en una relación terapéutica entre el profesional y el paciente, sustentada en principios humanísticos como la empatía, el respeto y la comprensión. Diversas investigaciones recientes indican que la implementación de este enfoque favorece la mejora de la calidad de la atención y aumenta la satisfacción de los pacientes, ya que promueve un cuidado integral que abarca no solo los aspectos físicos, sino también las dimensiones emocionales y espirituales del individuo. Concluyendo que el ser humano es único y debe recibir atención en todas sus dimensiones, ya que, de no hacerlo adecuadamente, se podría generar un desequilibrio que afecte su salud (29).

2.6.2. “Teoría de las Relaciones Interpersonales” Peplau

La relevancia de la relación enfermera-paciente radica en ser un proceso interpersonal significativo y terapéutico. La interacción entre enfermeras, pacientes y sus acompañantes se presenta como el núcleo del proceso, siendo clave para la satisfacción con la atención recibida (30).

Es decir, la teoría mencionada, expone que la calidad de la atención está vinculada a la satisfacción del paciente con el servicio brindado por el profesional de enfermería. Al ser un proceso interpersonal, el usuario necesita recibir ayuda, y para ello es fundamental contar con un profesional capaz de responder a sus necesidades (31).

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

A nivel internacional

Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L. “Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García” Cuba – 2021. Se concluyó en la investigación que, Desde la perspectiva de los usuarios, se observó un alto nivel de satisfacción con la calidad de los servicios de enfermería ofrecidos

en la Clínica Central “Cira García”, a pesar de las brechas negativas en la dimensión de capacidad de respuesta (32).

Viris S, Ortiz C. “Percepciones de los cuidadores sobre la inmunización en Ecuador: satisfacción, actitud y conocimiento en salud pediátrica para el desarrollo social sostenible” Ecuador – 2024. Se concluyó que existe una relación baja, aunque significativa, entre la satisfacción, las actitudes y los conocimientos sobre inmunización en los acompañantes de los niños atendidos en el Centro de Salud Durán. Además, se observó una relación alta entre las actitudes y los conocimientos sobre inmunización, mientras que la relación entre la satisfacción y las actitudes, así como entre la satisfacción y los conocimientos, no resultó significativa (33).

A nivel nacional

Gonzales A, Diana S. “Satisfacción sobre calidad de atención y conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio inmunizaciones Centro de Salud Villa Los Reyes Lima 2023” Se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables de su investigación. Con el 99.2% de las madres tienen alto nivel de satisfacción sobre la calidad de atención, solo el 0.8% tienen nivel medio (27).

Aparcana L, Sandra C. “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un hospital público de Nazca - 2023” Se concluye que se determinó la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un Hospital público de Nazca. Con una muestra de 82 madres (19).

A nivel local

Ccalachua Aquepucho, D. Vilcanqui Llanos, G. “Deserción a CRED y satisfacción del usuario C.S. Buenos Aires, Cayma - Arequipa 2022”. Se concluye que la satisfacción de la madre según la atención brindada en los consultorios CRED en el 50.6% de las madres fue alta, en el 49.4% satisfacción media (25).

Nates Baldarrago, R, Ruelas Huamachuco, J. “Nivel de satisfacción de las madres relacionado con cuidado enfermero en el control de crecimiento y desarrollo de

menores de 1 año, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, 2021” Tiene como conclusión, que la mitad de las madres se sienten satisfechas con un 52.5% y medianamente satisfechas con un 47.5% con los cuidados que brinda el enfermero en el control de crecimiento y desarrollo en los niños menores de un año (34).

4. OBJETIVOS

1. Identificar la satisfacción de las madres de niños(as) menores de 2 años que reciben atención en el servicio de Inmunización del Centro de Salud Cerro Colorado.
2. Determinar la satisfacción de las madres de niños(as) menores de 2 años que reciben atención en el servicio de Inmunización del Centro de Salud Francisco Bolognesi.
3. Establecer si existen similitudes o diferencias entre el Nivel de Satisfacción en las madres en los Centros de Salud Cerro Colorado y de Francisco Bolognesi.

5. HIPÓTESIS

Dado que, el nivel de satisfacción es el equilibrio entre las expectativas o percepciones del usuario y el servicio que efectivamente recibe, teniendo en cuenta la calidad de atención de Enfermería y considerando las dimensiones de humano, percibido, entorno.

Es probable que, exista un Nivel de Satisfacción significativa en la dimensión de Calidad de Atención en ambos Centros de Salud de Cerro Colorado y Francisco Bolognesi.



CAPÍTULO II
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICA E INSTRUMENTO

1.1. Técnica

Para la variable única “Nivel de Satisfacción de las Madres”: Se empleó como técnica el cuestionario.

1.2. Instrumento

Para la variable única “Nivel de Satisfacción”, se utilizó como instrumento dos cédulas de preguntas tomados del trabajo de investigación por Rodríguez Delgado J (26). Para la medición de CALIDAD DE ATENCIÓN, contó con 5 dimensiones. La dimensión de fiabilidad incluyó los ítems del 1 al 5; la capacidad de respuesta estuvo compuesta por los ítems 6, 7, 8 y 9; la dimensión de seguridad comprendió los ítems 10, 11 y 12; la empatía se evaluó mediante los ítems 13, 14 y 15; y los aspectos tangibles se midieron con los ítems 16, 17, 18 y 19.

En cuanto para la medición de la SATISFACCIÓN DEL USUARIO, utilizó la cédula de preguntas adaptada y estructurada en tres dimensiones: la dimensión humana, que abarcó los ítems del 1 al 5; la dimensión de percepción, con los ítems del 6 al 11; y la dimensión entorno, que incluyó los ítems del 12 al 17.

En la presente investigación, del instrumento tomado se retiró solo un ítem quedando con la misma puntuación. Evaluando el Nivel de satisfacción con 4 dimensiones, dimensión humana constituida por los ítems del 1 al 5, dimensión percibida conformada por los ítems del 6 al 11, dimensión entorno conformado por los ítems 12 al 16, y dimensión de calidad de atención de Enfermería constituido por los ítems del 17 al 35.

Finalmente se recurrió a la opinión de tres expertos.

Baremo a calificar el Nivel de satisfacción y sus dimensiones:

Nivel de satisfacción:

- Satisfecho: 109 – 180
- Poco satisfecho: 73 – 108
- Insatisfecho: 36 -72

Dimensión humana:

- Alto: 16 - 25
- Medio: 11 – 15
- Bajo: 5 – 10

Dimensión percibida:

- Alto: 19 - 30
- Medio: 13 - 18
- Bajo: 6 – 12

Dimensión entorno:

- Alto: 19 - 30
- Medio: 13 - 18
- Bajo: 6 – 12

Dimensión de calidad de atención de Enfermería:

- Alto: 58 – 95
- Medio: 37 - 57
- Bajo: 19 -36

Validez y confiabilidad: El nivel de confiabilidad del instrumento elaborado por Rodríguez Delgado J (26), sobre la calidad de atención fue de 0.91, lo cual refleja un elevado nivel de confiabilidad al estar muy próximo al valor máximo de 1. Por su parte, el cuestionario de satisfacción del usuario arrojó un valor de 0.89, lo que también indica un alto grado de confiabilidad por su cercanía al valor de referencia.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación Espacial

El estudio se realizó en el Servicio de Inmunización del Centro de Salud Cerro Colorado y en el Centro Francisco Bolognesi. Los cuales están ubicados en la Av. Villa Hermosa N° 320 del Distrito de Cerro Colorado y Calle 20 De Abril 204 Francisco Bolognesi del Distrito de Cayma.

El Centro de Salud Cerro Colorado, es una institución de primer nivel categorizada como I-III, cuenta con los servicios de consulta externas ambulatoria (médico general, otorrinolaringología) atención ambulatoria (personal capacitado salud mental, psicólogo, obstetra, cirujano dentista, nutricionista) atención en emergencia (sala de observación de emergencia),y servicio de farmacia.

El servicio de inmunización de Cerro Colorado cuenta con:

- 2 refrigeradoras: 1 para vacunas y 1 para diluyente
- 4 congeladoras: 2 para vacunas y 2 para paquetes fríos
- 15 termos pequeños
- Computadora

El Centro de Salud Francisco Bolognesi, es una institución categorizada como I-3, contando con los servicios de consulta externa (médico general) atención ambulatoria de psicología, nutrición, cirujano dentista, entre otros) atención de urgencias y emergencias y servicio de farmacia.

El servicio de inmunización de Francisco Bolognesi cuenta con:

- 3 refrigeradoras: 2 para vacunas y 1 para diluyentes
- 2 congeladoras
- 20 termos pequeños
- Computadora

2.2. Ubicación Temporal

El estudio es coyuntural para el año 2025.

2.3. Unidades de Estudio

Las unidades de estudio estuvieron conformadas por los padres y/o apoderados del niño menor de 2 años, que asistan al Centro de Salud Cerro Colorado y Centro de Salud Francisco Bolognesi.

2.4. Universo

El universo estuvo conformado por 80 madres de niños menores de 2 años, que corresponde al total de atenciones en el periodo de abril, mayo y junio del presente año.

- Centro de Salud Cerro Colorado: 40 madres de niñas y niños menores de 2 años.
- Centro de Salud Francisco Bolognesi: 40 madres de niñas y niños menores de 2 años.

Criterios de inclusión:

- Madres que tengan niños menores de 2 años.
- Madres que deseen participar del presente estudio.
- Madres con niños que ya recibieron vacunas en el Centro de Salud.

Criterios de exclusión:

- Niños mayores de 2 años
- Niños con comorbilidades crónicas y/o trastornos en el neurodesarrollo
- Madres que no deseen participar del estudio

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

- Se presentó el proyecto de tesis a la Facultad de Enfermería, con el fin de que la Decana designe al jurado dictaminador; luego de subsanar las observaciones presentadas por el jurado, se solicitará al mismo despacho se designe el asesor de tesis.
- Se solicitó las Cartas de Presentación del proyecto a la Facultad de Enfermería, para ser enviado a los debidos Centros de Salud.
- Teniendo la Carta de Presentación aprobada, se coordinó con las enfermeras responsables del servicio de Inmunización del Centro de Cerro Colorado y Centro de Salud Francisco Bolognesi, para identificar de manera conveniente los elementos de muestra para la aplicación de la escala.

- En cuanto la ejecución del estudio, se identificó al padre, madre o tutor que asistió al servicio de Inmunización con su menor niño(a) de 2 años de ambos Centro de Salud. Se les informó acerca del propósito de la investigación, preguntando si cuentan con tiempo disponible, asegurándoles que la encuesta sería anónima y confidencial, solicitando su participación voluntaria mediante la firma del consentimiento informado.
- La aplicación de los instrumentos tuvo una duración de aproximadamente de 30 minutos, y se realizó en las mañanas.
- Para el análisis de los datos, se empleó el programa estadístico SPSS V.24, la información fue presentada en tablas y gráficos.
- Para el informe final, se presentó a la asesora y jurado dictaminador, luego se procedió con la fase de sustentación.

3.2. Recursos

Humanos

- Investigadoras y asesora de tesis

Materiales

Se precisó paquetes informáticos Office (Excel y Word) y SPSS. Materiales de escritorio:

- Laptop
- Lapiceros, lápices
- Correctores, borradores
- Tabla de madera
- Folders

Financiamiento

- Autofinanciado por las investigadoras.



CAPÍTULO III
RESULTADOS

Tabla 4. Madres según edad en los dos Centros de Salud

Centro de Salud / Edad	Francisco Bolognesi		Cerro Colorado		Total	
	F	%	F	%	F	%
20 - 26	14	17.45	13	16.30	27	33.75
27 - 32	15	18.80	11	13.70	26	32.50
33 - 39	8	10.00	8	10.00	16	20.00
40 - 45	2	2.50	8	10.00	10	12.50
46 - 52	1	1.30	0	0.00	1	1.25
Total	40	50.00	40	50.00	80	100.00

En la tabla presentada, el grupo etario con mayor representación corresponde a las personas entre 20 y 26 años con un 33.75%, seguido por el grupo de 27 a 32 años con un 32.5%. Luego se encuentra el grupo de 33 a 39 años con un 20.0%, seguido por el grupo de 40 a 45 años con un 12.5%. Finalmente, el grupo con menor participación corresponde a personas de 46 a 52 años, representando solo el 1.25% del total.

Se observa que, en ambos Centros de Salud concentran la mayor proporción de madres entre los 20 y 32 años. No obstante, en Francisco Bolognesi resalta una mayor presencia de madres en el rango de 27 a 32 años, mientras que en Cerro Colorado un número más elevado de mujeres en edades de 40 a 45 años.

Deduciendo que, más de la mitad de madres pertenece a la etapa de adultez temprana.

Tabla 5. Madres según Nivel de Satisfacción en el Centro de Salud Cerro Colorado

Nivel de Satisfacción	F	%
Insatisfecho	0	0.00
Poco satisfecho	5	12.50
Satisfecho	35	87.50
Total	40	100.00

La tabla muestra que la mayoría de las madres (87.50%) están satisfechas con respecto a la atención recibida por el personal de Enfermería en el servicio de inmunización del Centro de Salud Cerro Colorado. Un 12.50% presentó poca satisfacción, mientras que ningún caso se ubicó en la categoría de insatisfecho (0.00%).

Se deduce que, de acuerdo a los resultados encontrados, más de las tres cuartas partes de las madres estudiadas se encontraron satisfechas con la atención de Enfermería en el servicio de inmunización del Centro de Salud de Cerro Colorado.

Figura 1. Madres según Nivel de Satisfacción en el Centro Cerro Colorado

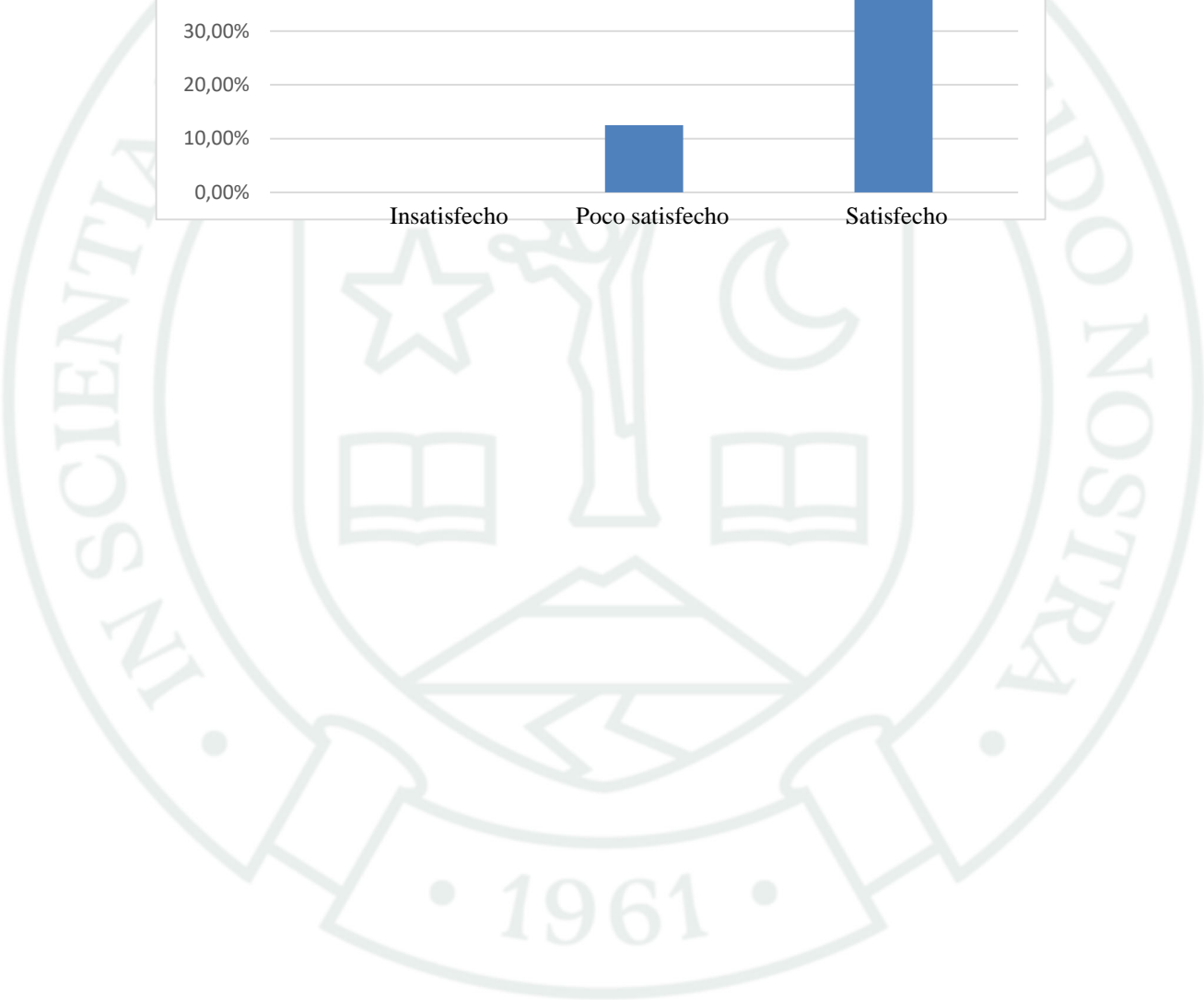
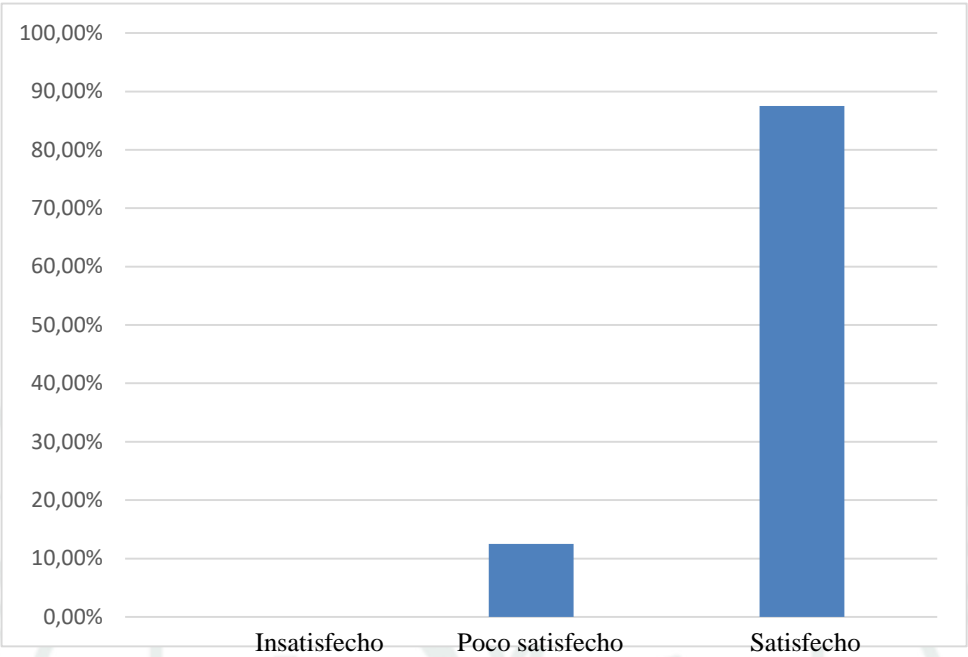


Tabla 6. Madres según Nivel de Satisfacción en el Centro de Salud Francisco Bolognesi

Nivel de Satisfacción	F	%
Insatisfecho	0	0.00
Poco Satisfecho	4	10.00
Satisfecho	36	90.00
Total	40	100.00

En la tabla se aprecia que el 90.0% de las madres atendidas están satisfechas en el Centro de Salud. Un 10.0% reportó poca satisfacción mientras que no se registraron casos en la categoría insatisfecho (0.0%).

Se deduce que, cerca de la totalidad de las madres estudiadas manifestaron sentirse satisfechas con la atención de Enfermería en el Centro de Salud de Francisco Bolognesi.

Figura 2. Madres según Nivel de Satisfacción en el Centro Francisco Bolognesi

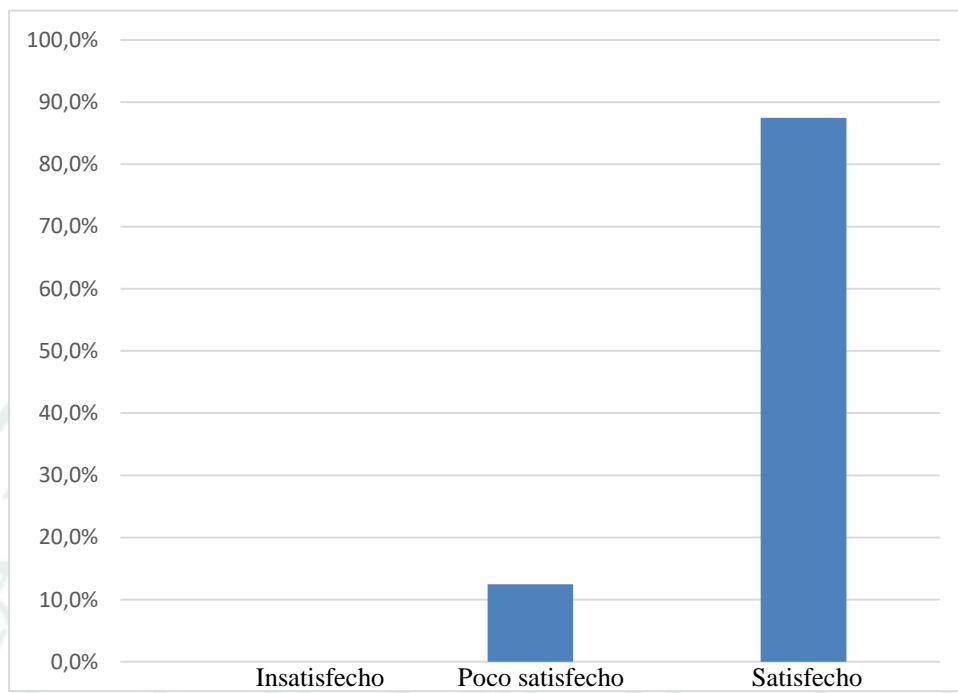


Tabla 7. Nivel de Satisfacción de las madres según Dimensión Humana.

Centro de Salud / Dimensión Humana	Francisco Bolognesi		Cerro Colorado		Total	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	1	1.25	2	2.50	3	3.75
Medio	9	11.25	9	11.25	18	22.50
Alto	30	37.50	29	36.25	59	73.75
Total	40	50.00	40	50.00	80	100.00

En la tabla presentada, el 73.75% de las madres percibieron un nivel alto en la dimensión humana, donde fue evaluada la actitud, respeto, atención personalizada de la enfermera, seguido del 22.50% que la calificó como nivel medio, donde se analizó si el personal de Enfermería informó de manera precisa la administración de vacuna y si inspiró confianza. Por otro lado, el 3.75% la consideró como bajo, donde evaluaron que la enfermera no realizó charlas educativas sobre las vacunas correspondientes.

Esta percepción es similar en ambos centros de salud, siendo el nivel alto en el Centro de Salud Francisco Bolognesi (37.50%), 11.25% como media y el 1.25% como baja. En el Centro de Salud Cerro Colorado (36.25%), el 11.25% como media y el 2.50% como baja.

Se deduce que, cerca de las tres cuartas partes de las madres calificaron la dimensión humana con un nivel alto en ambos centros de salud estudiados.

Tabla 8. Nivel de Satisfacción de las madres según Dimensión percibida.

Centro de Salud / Dimensión Percibida	Francisco Bolognesi		Cerro Colorado		Total	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Medio	3	3.75	6	7.50	9	11.25
Alto	37	46.25	34	42.50	71	88.75
Total	40	50.00	40	50.00	80	100.00

En la tabla presentada, se evaluó la dimensión percibida que consta de la eficiencia, efectividad y continuidad. Resultando con el 88.75% de las madres que calificaron como alta, donde analizaron la rapidez de la enfermera en resolver sus dudas con respecto a la vacuna por administrar, además que respondieron todas las dudas. Mientras que el 11.25% la ubicó en nivel medio, se analizó el tiempo de espera que fue más de 20 minutos. No se registraron respuestas en el nivel bajo, que consistía en la atención de la enfermera no coincidía con el horario citado a la madre de familia. En el Centro de Cerro Colorado calificó con 42.50%, en cambio en el Centro de Francisco Bolognesi con una mayor proporción con el 46.25% en total.

Se deduce que más de las tres cuartas partes de las madres calificaron nivel alto en ambos centros de salud estudiados en la dimensión percibida.

Tabla 9. Nivel de Satisfacción de las madres según Dimensión entorno

Centro de Salud Dimensión Entorno	Francisco Bolognesi		Cerro Colorado		Total	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Medio	2	2.50	7	8.75	9	11.25
Alto	38	47.50	33	41.25	71	88.75
Total	40	50.00	40	50.00	80	100.00

En la tabla presentada, el 88.75% de las madres evaluaron la dimensión como alta, que constituye en la infraestructura del Centro de Salud estudiado, donde evaluaron que los equipos y material se encontraban en buen estado y operativos, además que existía limpieza y orden. Mientras que el 11.25% la calificó como media, analizaron que a veces el área de Inmunización no contaba con buena iluminación y no había ventilación. No se reportaron valoraciones en nivel bajo. El Centro de Salud Francisco Bolognesi concentra un 47.50% de valoraciones altas y un 2.50% medias, mientras que el Centro de Salud Cerro Colorado registra un 41.25% de valoraciones altas y un 8.75% en nivel medio.

Se deduce que más de las tres cuartas partes de las madres declaran un alto nivel de satisfacción con la dimensión entorno.

Tabla 10. Nivel de Satisfacción de las madres según Dimensión de Calidad de Atención de Enfermería

Centro de Salud / Calidad de Atención de Enfermería	Francisco Bolognesi		Cerro Colorado		Total	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Medio	4	5.00	5	6.25	9	11.25
Alto	36	45.00	35	43.75	71	88.75
Total	40	50.00	40	50.00	80	100.00

En la tabla presentada, fue evaluado la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la Atención de Enfermería, obteniendo que el 88.75% de las madres manifestaron nivel alto, que evaluaron la manera clara que la enfermera orientó y explicó los pasos para la administración de la vacuna correspondiente, además de la atención se realizó respetando el orden de llegada, y que encontraron citas disponibles. Mientras que el 11.25% la calificó como media, donde analizaron que a veces la atención en el área es rápida, asimismo el tiempo que esperó para ser atendido fue corto. No se reportaron valoraciones en nivel bajo, donde correspondía al trato de la enfermera sin amabilidad, sin respeto ni paciencia. En el Centro de Salud Francisco Bolognesi, el 45.0% de las respuestas fueron altas y el 5.0% medias; en el Centro de Salud Cerro Colorado, el 43.75% fueron altas y el 6.25% en el nivel medio.

Se deduce que más de las tres cuartas partes de las madres consideran un nivel alto en la dimensión de calidad de atención de Enfermería en ambos centros de salud estudiados.

Figura 3. Nivel de Satisfacción de las madres según Dimensión de Calidad de Atención de Enfermería

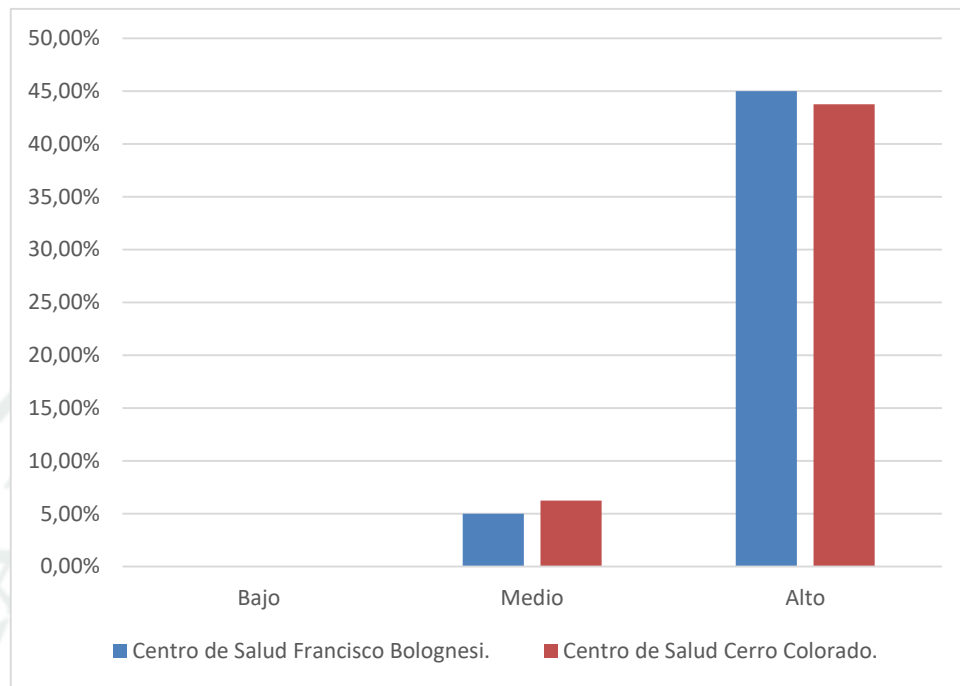


Tabla 11. Comparación del Nivel de Satisfacción de las Madres entre ambos centros

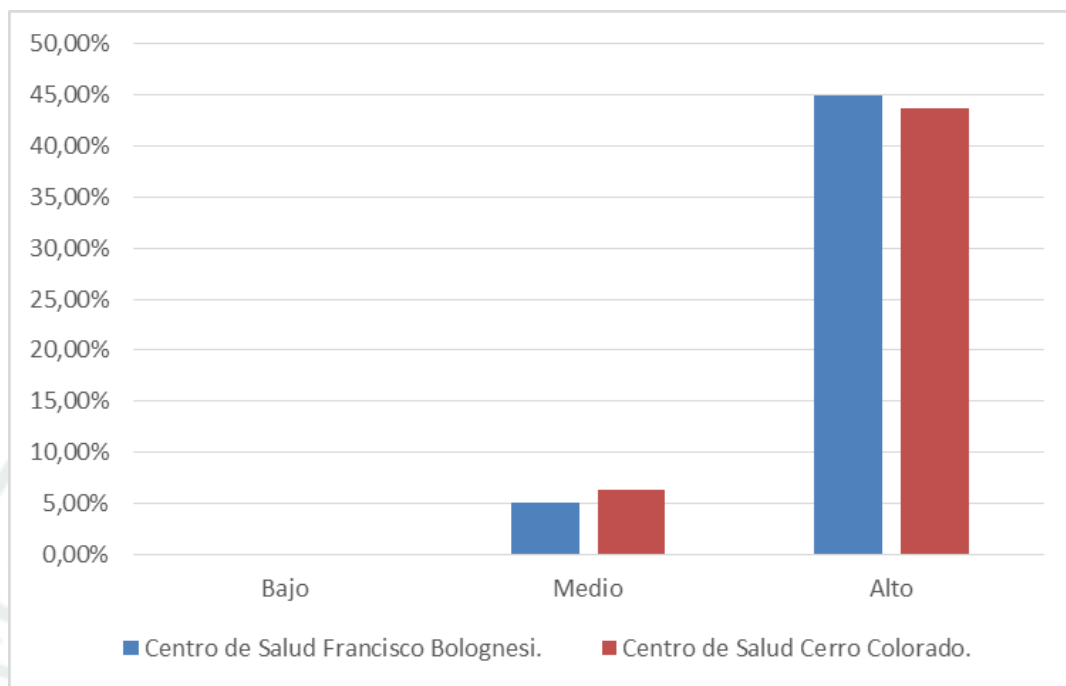
Centro de Salud \ Nivel de Satisfacción	Francisco Bolognesi		Cerro Colorado		Total	
	F	%	F	%	F	%
Insatisfecho	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Poco satisfecho	4	5.00	5	6.25	9	11.25
Satisfecho	36	45.00	35	43.75	71	88.75
Total	40	50.00	40	50.00	80	100.00

$$X^2 = 0,125 \quad p > 0,05 \quad p = 0,723$$

En la tabla presentada, el 88.75% de las madres calificaron su nivel de satisfacción como alto, el 11.25% lo ubicó en nivel medio y ninguna expresó un nivel de satisfacción bajo. En el Centro de Salud Francisco Bolognesi, el 45.0% manifestó un nivel alto y el 5.0% medio. En el Centro de Salud Cerro Colorado, el 43.75% indicó un nivel alto y el 6.25% medio.

Se deduce que, la mayoría de madres presentan satisfacción en ambos centros de salud, con resultados muy similares entre ellos. La prueba de chi-cuadrado arroja un valor de $X^2 = 0.125$ con un $p = 0.723$, lo cual indica que no existe una diferencia estadísticamente significativa según el centro de salud.

Figura 4. Comparación del Nivel de Satisfacción de las Madres entre ambos centros



CONCLUSIONES

PRIMERA: Más de las tres cuartas partes de las madres de niños menores de dos años, que recibieron atención de Enfermería en el Servicio de Inmunización del Centro de Salud Cerro Colorado manifestaron satisfacción en las dimensiones evaluadas humana, percibida, entorno y calidad de atención de Enfermería.

SEGUNDA: Los resultados muestran que, cerca de la totalidad de las madres menores de dos años que recibieron atención de Enfermería en el Servicio de Inmunización del Centro de Salud Francisco Bolognesi expresaron satisfacción en las dimensiones evaluadas humana, percibida, entorno y calidad de atención de Enfermería.

TERCERA: Los resultados del estudio demuestran que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de satisfacción de las madres menores de dos años que recibieron atención de Enfermería en los dos centros de salud, según la prueba de Chi-cuadrado.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A las autoridades de los Centros de Salud de Cerro Colorado y Francisco Bolognesi, mantener y fortalecer la atención de Enfermería que generaron satisfacción en las madres, proponiendo capacitaciones continuas hacia el personal en temas de comunicación efectiva, trato humanizado que conlleva la actitud, el profesionalismo, la seguridad, la empatía, y gestión del tiempo, con el fin de asegurar una atención oportuna y cordial.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Fretel N, Castro C, Manyari G, Ricra C, Canchari Y, Inga G. Satisfacción de madres neonatales frente a los cuidados de enfermería en hospital de los Andes peruanos. Larga vida al Rev. Salud. 2024; 7(19).
2. Mohammed E, Hassan A, Al-Qudimat A, Doaib A. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería: un estudio transversal. Revista Internacional de Ciencias de Enfermería en Africa. 2024; 20: p. 29-42.
3. Loza Jones L, Lloclla Palomino Y. Nivel de satisfaccion de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de Enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazonico de Yarinacocha. Tesis para optar la licenciatura en Enfermería. Pucallpa, Perú: Universidad Nacional de Ucayali.
4. MINSA. Norma Tecnica de Salud que establece el Esquema Nacional de Vacunacion. [Online]; 2022.
5. Jácome D. Rol del Profesional de Enfermería en la Estrategia Nacional de Inmunizaciones en las Unidades Operativas Abdon Calderon y San Valentin, Sucumbios 2022. [Tesis para optar el titulo de Magister];2023.
6. Barcat J, Kantor I, Ritacco V. Cien años de vacuna BCG. Medicina (B. Aires). 2021; 81(6): p. 1007-1014.
7. León A. La vacuna pentavalente es una herramienta clave en la prevención de varias enfermedades infecciosas graves. [Online].
8. Tua S. Vacuna pentavalente acelular: para qué sirve, indicaciones y efectos secundarios. [Online]; 2022.
9. American Academy of Pediatrics. La vacuna contra la hepatitis B. [Online]; 2022.
10. Loachamin M. Una actualización en el esquema de vacunas. [Tesis para optar la Licenciatura];2024. Universidad Técnica de Ambato.
11. Aguirre G, Carrasco A, Carranza B, Lama R, Vela J. Impacto de la vacunación contra rotavirus en menores de cinco años en Latinoamérica. Revista Cubana de Pediatría. 2026; 98.
12. Ospina S, Torres J, Brea J, Ávila M. Vacunas conjugadas contra neumococo en pediatría, su impacto en la Salud Pública. Andes pediater. 2023; 94(2): p. 246-253.

13. Muentes C, Suarez C. Virus de la influenza: prevalencia, respuesta inmunitaria y pruebas de diagnóstico en la población infantil. *Journ Scient.* 2024; 8(3).
14. Lopez M, Sanchez M. Vacunación contra sarampión, rubéola y paperas en niños menores de 5 años y asociación con determinantes de la salud en Ecuador: análisis de la base de datos ENSANUT, 2018. [Tesis para optar el grado de magister];2023.
15. Vargas M, Fraga J, Reyes U, Virgen C, Guerrero M, Reyes K, et al. Vacuna contra la varicela, su importancia. *Salud Jalisco.* 2024; 11(3): p. 152-158.
16. Alonso N, Marcos L, Reyes U, Coria J, Reyes K, Espinosa M, et al. Vacuna de hepatitis a: conceptos básicos. *Enf Inf Microbiol.* 2024; 44(4): p. 178-185.
17. Chozo S. Factores asociados al incumplimiento de la vacuna DPT en menores de 5 años Centro de Salud La Victoria Chiclayo 2020. [Tesis para optar el título de Licenciatura]; 2023. Universidad Señor de Sipán.
18. Zabalegui A. El rol del profesional en Enfermería. 2023; 3(1): p. 16-20.
19. Aparcana S. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones de un hospital público de Nazca. [Tesis para optar el título de Licenciatura];2023. Universidad Norbert Wiener.
20. Suaña Y. Factores Asociados al Incumplimiento del Calendario de Vacunación en Menores de un Año. [Tesis para optar el título de Licenciatura]; 2021. Universidad Cesar Vallejo.
21. Holguin A, Macias P, Naranjo S. Factores relacionados al esquema de vacunación incompleta en niños menores de 5 años ecuatorianos. *Practica Familiar Rural.* 2022; 7(3).
22. De la Cruz A. Conocimiento sobre inmunizaciones y cumplimiento del calendario de vacunación en madres con niños menores de 2 años. *Inv Rev Cient Enf.* 2023; 3(3): p. 56-57.
23. Medline Plus. Vacunas. [Online]; 2022.
24. OMS. Los distintos tipos de vacunas que existen. [Online]; 2021.
25. Ccalachua D. Deserción a CRED y satisfacción del usuario C.S. Buenos Aires, Cayma - Arequipa 2022. [Tesis para optar el título de Licenciatura]; 2023. Universidad Nacional de San Agustín.
26. Rodriguez J. Calidad de atención y satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022. [Tesis para optar el título de Licenciatura];2022. Universidad Cesar Vallejo.

27. Gonzales D. Satisfacción sobre calidad de atención y conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio inmunizaciones Centro de Salud Villa Los Reyes Lima 2023. [Tesis para optar el título de Licenciatura]; 2023. Universidad Norbert Wiener.
28. Villa J, Araya A, Reynaldos K, Rivera F, Valencia M. Evaluación del Modelo de Calidad de Donabedian en base a los Criterios de Chinn Y Kramer. [Online]; 2023.
29. Gita I, Rachmawaty R, Ilkafah I, Erfina E. Experiencias de pacientes con cáncer hacia el cuidado de enfermería según la teoría de Watson: un estudio cualitativo. *Enfermeria Clinica*. 2021; 31(5): p. 133-142.
30. Sandin G, Elejarde M, Morlote Y. Satisfacción de los pacientes con los servicios de urgencias desde la perspectiva de Hildegard E. Peplau. *Rev Cubana Enfer*. 2024; 40.
31. Rodriguez R, Arevalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *C.L.R.M.* 2023; 7(1): p. 15.
32. Hernandez L, Leon C, Miranda A, Hernandez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Rev Cuba Enf*. 2022; 37(4).
33. Viris S. Percepciones de los cuidadores sobre la inmunización en Ecuador: satisfacción, actitud y conocimiento en salud pediátrica para el desarrollo social sostenible. 2024.
34. Nates R, Ruelas J. Nivel de satisfacción de las madres relacionado con cuidado enfermero en el control de crecimiento y desarrollo de menores de 1 año, Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa, 2021. [tesis para optar el título de Licenciatura]; 2021. Universidad Cesar Vallejo.



ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

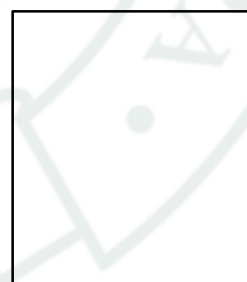
FECHA: ____/____/____

Yo _____ con documento de
identificación N° _____ y domiciliada en
_____ en el Distrito
de _____ declaro que:

A través del presente documento, expreso que he sido informada del propósito del estudio, con el fin de mejorar la atención de Enfermería en el Centro de Salud. Titulado: Nivel de Satisfacción de Madres de niños menores de 2 años que reciben atención de Enfermería en Servicio de Inmunización de Centros de Salud Cerro Colorado y Francisco Bolognesi.

Teniendo la confianza plena que es exclusivo para fines investigativos, y además asegurándome máxima confidencialidad. Es por eso, que expreso mi voluntad de participar.

Asimismo, se me ha informado que mi participación es completamente voluntaria y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento, sin necesidad de dar una explicación y sin que ello afecte la atención que recibo



Huella digital

Firma de la madre participante

Anexo 2. Cédula de preguntas para evaluar la satisfacción de la madre o padre de familia,
realizado por Rodríguez Delgado J.

Estimada madre/ padre de familia

La presente encuesta es de carácter anónimo, por lo cual puede responder con sinceridad, veracidad y la máxima libertad. Deberá marca con una (X) la opción que usted considere la correcta.

FECHA: **Edad:** **Género:** M () F ()

ESCALA DE VALORACIÓN

CÓDIGO	CATEGORÍA	PUNTUACIÓN
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

CÉDULA DE PREGUNTAS

SATISFACCION	Nº	ITEM	S	CS	AV	CN	N
DIMENSIÓN HUMANA	1	El personal de salud del área de inmunización se identificó y saludó con su nombre.					
	2	El personal de salud del área de inmunización le informó de manera clara y precisa sobre el proceso para la administración de la vacuna.					
	3	El personal de salud que le brindó la atención inspiró confianza.					
	4	Hubo diferencia en su atención con otras personas.					
	5	Le brindaron charlas educativas sobre salud mientras esperaba su atención.					

DIMENSIÓN PERCIBIDO	6	Considera que el personal de salud del área de inmunización tiene las competencias debidas para poder atenderlo.					
	7	Hubo rapidez de resolver sus dudas cuando lo presentó.					
	8	Todas las dudas que tuvo fueron resueltas.					
	9	El personal de salud que le brindo la atención le ayudó con las dudas que tenía sobre la administración de la vacuna.					
	10	El tiempo de espera para su atención superó los 20 minutos.					
	11	La atención que le brindaron se realizó conforme al horario publicado en el establecimiento de salud.					
DIMENSIÓN ENTORNO	12	Los equipos y el material que se encuentran en el área de inmunización, están en buen estado y operativos.					
	13	Existe limpieza y orden en la sala de espera.					
	14	Hay buena ventilación en la sala de espera.					
	15	Hay espacio suficiente para los usuarios que se encuentran en sala de espera.					
	16	Los ambientes del área de inmunización cuentan con buena iluminación.					
	17	La enfermera le orientó y le explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos para la administración de vacuna.					
	18	La enfermera le atendió en el horario programado.					
	19	Su atención se realizó respetando el orden de llegada.					
	20	Los formatos se encontraron disponible para su atención					
	21	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad					
	22	La atención en el servicio de inmunización fue rápida					

DIMENSIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	23	El tiempo que usted esperó para ser atendido en el servicio de inmunización fue corto.					
	24	El tiempo que usted esperó para ser atendido por la enfermera fue corto					
	25	Cuando usted presentó alguna duda se resolvió inmediatamente.					
	26	Se respetó su privacidad durante su atención					
	27	La enfermera fue minuciosa al explicarle y administrarle la vacuna al menor					
	28	La enferma que le atendió le inspiró confianza					
	29	La enfermera le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
	30	La enfermera que le atendió mostró interés en solucionar sus dudas					
	31	Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre la administración de la vacuna					
	32	Los carteles, letreros y fechas son adecuados para guiarlo					
	33	La enfermera estuvo correctamente uniformado					
	34	El consultorio contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
	35	El servicio de inmunización se encontró limpios y fue cómodos.					

NIVEL DE SATISFACCIÓN	
Satisfecho	109 - 180
Poco satisfecho	73 - 108
Insatisfecho	36 - 72
DIMENSIÓN HUMANA	
Alto	16 - 25
Medio	11 - 15
Bajo	5 - 10
DIMENSIÓN PERCIBIDO	
Alto	19 - 30
Medio	13 - 18
Bajo	6 - 12
DIMENSIÓN ENTORNO	
Alto	19 - 30
Medio	13 - 18
Bajo	6 - 12
DIMENSIÓN CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	
Alto	58 - 95
Medio	37 - 57
Bajo	19 - 36

Anexo 3. Formatos de Validación del Instrumento de Investigación

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO: Nivel de Satisfacción de madres de niños(as) menores de 2 años que reciben atención en el servicio de inmunizaciones de Centro de Salud Cerro Colorado y Tránsito Bolognesi - Arequipa 2025.

NOMBRE DEL INVESTIGADOR: Fabiana Molina - Andrea Delas

NOMBRE Y GRADO DEL EXPERTO: Mg. Carla Cuyo Zavella

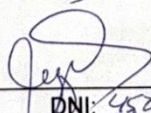
Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados marcando según usted considere en los criterios de: excelente, muy bueno, regular o deficiente; marcando con un aspa (x) en el casillero que corresponda.

N°	Indicadores	Definición	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
			3	2	1	0
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, variables e indicadores del proyecto		X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio		X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos sociodemográficos e instrucciones		X		
5	Control de sesgo	Las preguntas están dirigidas para evitar equivocación en la interpretación		X		
6	Orden	Las preguntas y reactivos están adecuadamente estructurados guardando relación con técnicas deductivas (general a lo específico)		X		
7	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información		X		
8	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a variables e indicadores del problema			X	
9	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X			
10	Puntuación	La puntuación del instrumento es adecuada para los criterios que se pretende inferir		X		

Observaciones: Item 4 y 5 no se ajustan a definición buena,
Item 36 se repite con 17, se aconseja eliminar 17.

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado

Arequipa; 17 de Julio del 2025


 DNI: 45253201
 Especialista en: Salud Pública

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO: Nivel de Satisfacción de madres de niños (as) menores de 2 años que reciben atención en servicios de inmunización de centros de salud Cerro Colorado y Francisco Bolognesi - Arequipa 2025

NOMBRE DEL INVESTIGADOR: Fabiana Molina - Andrea Salas

NOMBRE Y GRADO DEL EXPERTO: Mg. Selva M. Cuervo Quispe


Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados marcando según usted considere en los criterios de: excelente, muy bueno, regular o deficiente; marcando con un aspa (x) en el casillero que corresponda.

N°	Indicadores	Definición	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
			3	2	1	0
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, variables e indicadores del proyecto		X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio		X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos sociodemográficos e instrucciones		X		
5	Control de sesgo	Las preguntas están dirigidas para evitar equivocación en la interpretación		X		
6	Orden	Las preguntas y reactivos están adecuadamente estructurados guardando relación con técnicas deductivas (general a lo específico)		X		
7	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información		X		
8	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a variables e indicadores del problema		X		
9	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X		
10	Puntuación	La puntuación del instrumento es adecuada para los criterios que se pretende inferir		X		

Observaciones: la pregunta 16 con 35 funcionarias

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado

Arequipa; 26 de septiembre del 2025


 29342153
 DNI: _____
 Especialista en: salud pública

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO: Nivel de Satisfacción de Madres de Niños (as) Menores de 2 años que reciben Atención en el servicio de Inmunización de los Centros de Salud Cerro Cabezudo y Francisco Bolognesi Arequipa 2025-

NOMBRE DEL INVESTIGADOR: Fabiana Molina Tejada - Andrea Salas Alvarez.

NOMBRE Y GRADO DEL EXPERTO: Lic. Diona Carolina Medina Cabezudo

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados marcando según usted considere en los criterios de: excelente, muy bueno, regular o deficiente; marcando con un aspa (x) en el casillero que corresponda.

N°	Indicadores	Definición	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
			3	2	1	0
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, variables e indicadores del proyecto		X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio	X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos sociodemográficos e instrucciones	X			
5	Control de sesgo	Las preguntas están dirigidas para evitar equivocación en la interpretación	X			
6	Orden	Las preguntas y reactivos están adecuadamente estructurados guardando relación con técnicas deductivas (general a lo específico)	X			
7	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información	X			
8	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a variables e indicadores del problema	X			
9	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X			
10	Puntuación	La puntuación del instrumento es adecuada para los criterios que se pretende inferir		X		

Observaciones: Ninguna.

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado

Arequipa; 02 de Agosto del 2025


 Diona Carolina Medina Cabezudo
 Lic. Enfermería

DNI: 44829711

Especialista en: Centro Administrativo.

Anexo 4. Constancia del Centro de Salud Cerro Colorado



CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

LA QUE SUSCRIBE, DRA. VERONICA OVIEDO TEJADA, EN CALIDAD DE JEFA DE LA MICRO RED DE SALUD CERRO COLORADO, HACE CONSTAR QUE LAS SEÑORITAS:

MOLINA TEJEDA, FABIANA ANTONIA
SALAS ALVAREZ, ANDREA VANESSA

EJECUTARON EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO "NIVEL DE SATISFACCION DE MADRES DE NIÑOS(AS) MENORES DE DOS AÑOS QUE RECIBEN ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIONES DE LOS CENTROS DE SALUD CERRO COLORADO Y FRANCISCO BOLOGNESI – AREQUIPA 2025".

DICHO PROYECTO SE DESARROLLÓ EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 21 DE JULIO DEL 2025 Y EL 07 DE AGOSTO DEL 2025, EN LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE SALUD CERRO COLORADO.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DE LAS INTERESADAS, PARA LOS FINES QUE ESTIMEN CONVENIENTES.

AREQUIPA, 15 DE SETIEMBRE DEL 2025.

GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA
MICRORED CERRO COLORADO
Obs. Dra. Verónica F. Oviedo Tejada
C.O.P. 12690
JEFE DE MICRORED

MICRO RED DE SALUD CERRO COLORADO
Av. Villa Hermosa 320 - Cerro Colorado
Teléfono: 985 596 580
Email : microredsaludcc@gmail.com

Anexo 5. Constancia del Centro de Salud Francisco Bolognesi



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD AREQUIPA
RED DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA
MICRO RED FRANCISCO BOLOGNESI
CLAS FRANCISCO BOLOGNESI DE CAYMA

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE JEFE DE LA MICRO RED DE SALUD FRANCISCO BOLOGNESI, PERTENECIENTE A LA RED DE SALUD AREQUIPA CAYLLOMA.

HACE CONSTAR QUE:

MOLINA TEJEDA FABIANA ANTONIA

SALAS ALVAREZ ANDREA VANESSA

Bachilleres de la Facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María han ejecutado su proyecto de tesis titulado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES DE NIÑOS (AS) MENORES DE DOS AÑOS QUE RECIBEN ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE INMUNIZACIÓN DE LOS CENTROS DE SALUD CERRO COLORADO Y FRANCISCO BOLOGNESI – AREQUIPA 2025", donde se inició con la ejecución el día 07 al 18 de Julio del 2025 en el Centro de Salud Francisco Bolognesi – Micro Red Francisco Bolognesi.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines pertinentes.

Arequipa, 25 de Agosto del 2025.



- RKCC/ahc.
- CC.: Secretaria M.R.
Archivo.

CLAS FRANCISCO BOLOGNESI DE CAYMA
Calle 20 de abril 204 Francisco Bolognesi Cayma
Telf. y Fax 459180

1	2	4	4	3	4	4	1	9	3	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	72.00	3	13	8	3		
1	2	4	3	4	4	4	1	9	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	65.00	3	12	5	3	
2	2	3	4	3	3	4	1	7	3	3	4	3	3	3	3	1	9	3	3	3	3	4	3	3	1	9	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	58.00	3	11	3	3				
1	2	4	4	3	3	4	1	8	3	3	4	3	3	3	4	2	3	5	4	3	4	4	5	2	3	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	68.00	3	13	1	3					
1	2	4	4	3	1	4	1	6	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	70.00	3	13	2	3		
1	2	4	4	3	1	4	1	6	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	2	3	3	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	71.00	3	13	3	3				
1	2	4	3	4	4	4	1	9	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	65.00	3	12	8	3			
1	2	4	4	3	1	5	1	7	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	64.00	3	12	3	3				
2	2	5	5	5	5	1	2	1	3	5	5	4	5	5	5	2	9	3	5	5	5	4	5	2	9	3	5	5	5	2	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	81.00	3	16	0	3				
3	2	2	4	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	5	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	61.00	3	11	6	3			
4	2	5	5	5	1	3	1	9	3	4	5	5	5	2	5	2	6	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	83.00	3	15	8	3	
3	2	4	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	1	5	2	6	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90.00	3	17	0	3		
4	2	3	5	5	2	3	1	8	3	4	4	4	5	3	4	2	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	80.00	3	15	2	3		
4	2	4	4	3	1	4	1	6	3	3	3	5	4	3	3	2	3	1	3	4	4	3	3	2	9	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	70.00	3	12	6	3				
3	2	4	3	4	3	2	1	6	3	4	3	5	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	1	8	2	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	4	5	4	4	3	3	61.00	3	11	7	3				
1	2	4	5	4	2	4	1	9	3	4	5	5	4	4	4	2	6	3	5	5	4	3	2	2	3	4	4	5	4	3	2	5	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	67.00	3	13	4	3					
1	2	3	4	3	1	4	1	5	2	3	2	5	4	3	3	2	0	3	4	4	4	5	4	3	4	3	2	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	1	61.00	3	12	0	3					
1	2	1	2	2	4	1	1	0	1	2	2	3	3	5	2	1	7	2	3	3	4	2	2	3	1	7	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	50.00	2	94	2	2					
2	2	4	5	5	1	3	1	8	3	5	5	5	5	1	5	2	6	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90.00	3	16	4	3		
1	2	4	5	4	1	4	1	8	3	4	4	4	5	1	4	2	2	3	5	4	4	4	5	2	6	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	81.00	3	14	7	3
1	2	4	4	3	1	3	1	5	2	4	4	4	3	2	2	1	9	3	3	3	3	4	4	2	1	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	67.00	3	12	2	3				

2	2	4	5	5	1	5	2	0	3	5	5	5	4	3	4	2	6	3	4	5	5	5	4	4	2	7	3	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	81.00	3	15	4	3			
2	2	4	3	5	1	4	1	7	3	5	5	4	5	4	4	2	7	3	5	4	3	5	5	5	2	7	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	78.00	3	14	9	3			
4	2	4	4	4	1	3	1	6	3	4	4	4	5	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	75.00	3	14	0	3		
3	2	4	5	4	1	4	1	8	3	4	4	5	4	3	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	76.00	3	14	3	3	
2	2	5	5	4	1	5	2	0	3	5	5	4	5	4	4	2	7	3	5	4	5	4	3	5	2	6	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	77.00	3	15	0	3	
3	2	4	5	4	3	4	2	0	3	5	4	4	5	4	5	2	7	3	4	5	4	4	5	4	2	6	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	80.00	3	15	3	3			
3	2	4	5	4	5	4	2	2	3	3	4	4	5	4	5	2	5	3	4	4	5	4	5	4	2	6	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	81.00	3	15	4	3			
2	2	2	5	5	1	4	1	7	3	3	3	5	5	4	5	2	5	3	3	5	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	72.00	3	13	8	3			
1	2	5	5	5	1	5	2	1	3	5	5	5	5	3	5	2	8	3	5	5	5	5	5	3	0	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90.00	3	16	9	3		
1	2	3	4	3	3	2	1	5	2	3	3	3	4	4	3	0	3	2	3	3	2	2	4	1	6	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	65.00	3	11	6	3			
2	2	2	4	3	3	1	1	3	2	3	1	3	2	5	4	1	8	2	3	1	3	1	3	3	1	4	2	4	1	3	1	3	2	4	2	5	2	3	2	2	3	4	4	3	2	50.00	2	95	2	2			
3	2	5	5	5	1	4	2	0	3	5	4	5	5	2	5	2	6	3	5	5	5	4	5	5	2	9	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	84.00	3	15	9	3			
1	2	4	5	5	1	5	2	0	3	5	5	5	5	3	5	2	8	3	5	5	5	3	5	5	2	8	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82.00	3	15	8	3			
4	2	4	4	3	2	2	1	5	2	3	2	3	4	4	2	1	8	2	5	3	4	5	3	5	2	5	3	3	2	5	5	3	5	3	2	5	3	5	4	2	3	3	2	4	2	61.00	3	11	9	3			
3	2	4	5	5	1	1	1	6	3	5	5	5	5	1	5	2	6	3	4	4	3	5	4	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	88.00	3	15	5	3	
1	2	2	3	3	4	1	1	3	2	3	3	3	3	5	3	0	3	4	4	2	2	3	2	1	7	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	54.00	2	10	4	2		
1	2	4	5	5	5	5	2	4	3	5	4	4	5	4	4	2	6	3	5	5	4	4	4	5	2	7	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	78.00	3	15	5	3			
2	2	3	5	4	2	3	1	7	3	5	5	5	5	4	3	2	7	3	5	4	5	5	4	5	2	8	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84.00	3	15	6	3		
2	2	5	5	5	5	4	2	4	3	5	5	5	5	1	5	2	6	3	5	5	5	5	5	0	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	83.00	3	16	3	3
1	2	3	2	2	1	1	1	9	1	4	4	5	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	71.00	3	12	6	3		
4	2	5	4	5	1	1	1	6	3	1	5	5	1	5	1	1	8	2	5	5	5	5	4	5	2	9	3	1	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82.00	3	14	5	3	

