

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**“ORIENTACIÓN POST VACUNA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE  
LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 1 AÑO, PUESTO DE  
SALUD SAN MIGUEL DE ACO, CARHUAZ-2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. SALAZAR ROSALES, Pamela de los Ángeles**

**Bach. SERNA MEJÍA, Stephanny Yessenia**

**ASESORA:**

**Dra. MENDOZA RAMÍREZ, Gina Dominga**

**HUARAZ – PERÚ**

**2021**



**UNIVERSIDAD NACIONAL "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"**  
**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS**  
Av. Agustín Gamarra 1227  
HUARAZ – ANCASH – PERÚ

---

*ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS*

Los miembros del jurado que suscriben, se reunieron en acto público para calificar la Tesis Titulada:


**“Orientación post vacuna y grado de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año, Puesto de Salud San Miguel de Aco, Carhuaz-2021”.**

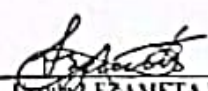
Presentada por la Bachiller en Enfermería:


*Pamela de los Ángeles SALAZAR ROSALES*

Después de haber escuchado la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, la declaran aprobada con el calificativo de: *..Dieci...de... (18)* en consecuencia, la sustentante queda en condición de recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN ENFERMERÍA**; otorgado por el Consejo Universitario de la UNASAM en conformidad a las normas Estatutarias y la Ley Universitaria.

Huaraz, 06 de setiembre del 2023.

  
Dra. Silvia Elizabet REYES NARVAEZ  
PRESIDENTA

  
Dra. Cruz LEZAMETA BLAS  
SECRETARIA

  
Q.F. Willy Edgardo CORDOVA CASSIA  
VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS  
Av. Agustín Gamarra 1227  
HUARAZ – ANCASH – PERÚ

---

*ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS*

Los miembros del jurado que suscriben, se reunieron en acto público para calificar la Tesis Titulada:

**“Orientación post vacuna y grado de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año, Puesto de Salud San Miguel de Aco, Carhuaz-2021”.**

Presentada por la Bachiller en Enfermería:


*Stephanny Yessenia SERNA MEJÍA*

Después de haber escuchado la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, la declaran aprobada con el calificativo de: *BIEN. Q.C.H.P.*..... (18) en consecuencia, la sustentante queda en condición de recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN ENFERMERÍA**; otorgado por el Consejo Universitario de la UNASAM en conformidad a las normas Estatutarias y la Ley Universitaria.

Huaraz, 06 de setiembre del 2023.

  
Dra. Silvia Elizabeth REYES NARVÁEZ  
PRESIDENTA

  
Dra. Ursula CEZAMETA BLAS  
SECRETARIA

  
Q.F. Willy Edgardo CÓRDOVA CASSIA  
VOCAL

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM

ANEXO 1

INFORME DE SIMILITUD.

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

ORIENTACIÓN POST VACUNA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 1 AÑO, PUESTO DE SALUD SAN MIGUEL DE ACO,

Presentado por: SALAZAR ROSALES, Pamela de los Ángeles  
SERNA MEJÍA, Stephanny Yessenia

con DNI N°: 72081828- 73147122

para optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : 10% de similitud.

Evaluación y acciones del reporte de similitud de los trabajos de los estudiantes/ tesis de pre grado (Art. 11, inc. 1).

Porcentaje		Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda <input type="radio"/>
Trabajos de estudiantes	Tesis de pregrado		
Del 1 al 30%	Del 1 al 25%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	<input checked="" type="radio"/>
Del 31 al 50%	Del 26 al 50%	Se debe devolver al estudiante o egresado para las correcciones con las sugerencias que amerita y que se presente nuevamente el trabajo.	<input type="radio"/>
Mayores a 51%	Mayores a 51%	El docente o asesor que es el responsable de la revisión del documento emite un informe y el autor recibe una observación en un primer momento y si persistiese el trabajo es invalidado.	<input type="radio"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor/ Jefe de Grados y Títulos de la EPG UNASAM/ Director o Editor responsable, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, 10/10/2023

FIRMA  
Apellidos y Nombres: MENDOZA RAMÍREZ GINA DOMINGA

DNI N°: 40033774

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFORME FINAL.pdf**

RECUENTO DE PALABRAS

**15099 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**80 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 9, 2023 2:33 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**78598 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**648.2KB**

FECHA DEL INFORME

**Oct 9, 2023 2:35 PM GMT-5****● 18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

**FIRMA DE LOS MIEMBROS DEL JURADO**



---

**Dra. Silvia Elizabeth REYES NARVÁEZ**

**PRESIDENTA**



---

**Dra. Úrsula LEZAMETA BLAS**

**SECRETARIA**



---

**Q.F. Willy Edgardo CÓRDOVA CASSIA**

**VOCAL**

**FIRMA DE LA ASESORA**

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'G' followed by a vertical line and some smaller, less distinct characters. The signature is positioned above a horizontal line.

---

**Dra. Gina Dominga MENDOZA RAMÍREZ**

**ASESORA**

## DEDICATORIA

A nuestro creador por permitirme alcanzar esta etapa de mi aprendizaje, por brindarme salud y bienestar para poder conseguir mis planes y metas, a mis amados padres y abuelos por todo su soporte en todos mis años de estudio y formación, por haber estado conmigo dándome aliento y fuerzas para seguir adelante y conseguir lograr mis metas, por sus consejos y ejemplo a seguir a cada paso de mi formación, por la motivación que me brindaron para nunca rendirme y seguir con adelante con mis objetivos en la vida.

Stephanny

Dedico con mucho amor mi tesis a mis padres y mi hermano por todo el amor y paciencia que tuvieron durante este tiempo.

Muchas Gracias Mamá por estar a mi lado en los momentos más importantes, por alentarme cuando ya no podía y ayudarme a superarme cada día.

Agradezco infinitamente a mi familia y amigos, por brindarme un apoyo incondicional y motivarme a seguir adelante. Gracias a todos por haber recorrido el camino conmigo.

Muchas Gracias por ser parte de este proceso que ahora me llena de orgullo, ahora estoy segura que lograré todo lo que me proponga en la vida.

Pamela



## AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro inmenso agradecimiento y aprecio a nuestra alma mater, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo y a nuestra Facultad de Ciencias Médicas por haber permitido nuestra instrucción profesional para el beneficio de la sociedad y para ser grandes profesionales con ética en nuestras labores.

A Dios por habernos dado la fortaleza y guiarnos para poder lograr nuestros objetivos y realizarnos profesionalmente.

Un sencillo agradecimiento a nuestra asesora Magister Gina Mendoza Ramírez, por su paciencia, constante enseñanza, conocimiento científico y sabia persona, quien supo guiarnos durante todo el tiempo de nuestra realización de nuestra tesis hasta su culminación.

A nuestros jurados, la Doctora Silvia Elizabeth Reyes Narváez, Magister Úrsula Lezameta Blas, el Químico Farmacéutico Willy Edgardo Córdova Cassia. Por la tolerancia y dedicación que nos proporcionaron en varias ocasiones, dándonos las enseñanzas necesarias y pertinentes para nuestra tesis.

De igual manera, una gratitud especial a la Licenciada Flor de María Fernández López, jefa del Puesto de Salud – San Miguel de Aco, quien nos consintió y brindó la oportunidad para la recolección de nuestros datos y que fue fundamental para la ejecución del trabajo de investigación.

Pamela y Stephanny

## ÍNDICE

<b>CARÁTULA.....</b>	<b>i</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>2. HIPÓTESIS.....</b>	<b>12</b>
<b>3. BASES TEÓRICAS.....</b>	<b>15</b>
<b>4. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>36</b>
<b>5. RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>
<b>6. DISCUSIÓN.....</b>	<b>52</b>
<b>7. CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>8. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>57</b>
<b>9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
<b>ANEXO</b>	

## RESUMEN

Se propuso el problema: ¿Existe relación entre la orientación post vacuna y el grado de satisfacción de madres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud San Miguel de Aco, Carhuaz – 2021?, objetivo general: determinar la relación entre la orientación post vacuna y el grado de satisfacción de madres de niños menores de 1 año en el puesto de salud de San Miguel de Aco-Carhuaz 2021; hipótesis: La orientación post vacuna se relaciona con el grado de satisfacción de madres de niños menores de 1 año en el puesto de salud de San Miguel de Aco, Carhuaz 2021. Investigación: correlacional, descriptiva, transversal y cuantitativa no experimental; tuvo una población de 97 madres. Se utilizó como instrumento una encuesta para evaluar la satisfacción de las madres y nivel de orientación post vacuna, procesándose la información mediante el programa SPSS versión 26. Resultados: 92.8% de madres refieren buena orientación post vacuna, 81.4% de madres están satisfechas con la orientación post vacuna dada. Conclusión: Se prueba la existencia de relación significativa entre la orientación post vacuna y el grado de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año otorgada por la enfermera, con un valor  $p=0.001$ .

**Palabras clave:** orientación post vacuna, satisfacción, estrategia sanitaria de inmunizaciones, enfermera.

## ABSTRAC

The problem was proposed: Is There a relationship between post-vaccine guidance and the degree of satisfaction of mothers of children under 1 year of age at the San Miguel de Aco Health Post, Carhuaz-2021? General objective: determine the relationship between post-vaccine orientation vaccine and the degree of satisfaction of mothers of children under 1 year of age at the San Miguel de Aco-Carhuaz health post 2021; hyphotesis: Post-vaccine orientation is related to the degree of satisfaction of mothers of children under 1 year of age at the health post of San Miguel de Aco, Carhuaz 2021. Research: correlational, descriptive, transversal and quantitative non-experimental; It had a population of 97 mothers. A survey was used as an instrument to evaluate mothers' satisfaction and level of post-vaccine orientation, processing the information using the SPSS version 26 program. Results: 92.8% of mothers report good post-vaccine orientation, 81.4% of mothers are satisfied with the post-vaccine guidance given. Conclusion: The existence of a significant relationship between post-vaccine orientation an the degree of satisfacci3n of mothers of children under 1 year old given by the nurse is proven, with a value of  $p=0.001$ .

**Keywords:** post-vaccine orientation, satisfaction, immunization health strategy, nurse.

## 1. INTRODUCCIÓN.

La importancia de la atención primaria para la salud del niño según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Panamericana de la Salud (OPS), y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) ha sido de creciente interés en los sistemas de salud con el objetivo de disminuir la morbilidad y mortalidad infantil; es así, que la OMS sostiene que la inmunización no solo previene enfermedades debilitantes y discapacitantes, salva millones de vidas cada año; transforma la vida de los infantes, brinda la posibilidad de crecer sanos y mejorar sus perspectivas de supervivencia<sup>(1,2)</sup>.

La prevención de las enfermedades infecciosas mediante las inmunizaciones es considerada como un acierto en la salud mundial, es así que la OMS recomienda para que los niños estén protegidos por una vacuna se debe alcanzar una cobertura de inmunización del 95%.<sup>(3)</sup>

En el Perú, el sistema de inmunización cambia constantemente, el Ministerio de Salud (MINSA) compra la vacuna y los extiende por todo el país bajo el liderazgo de la Estrategia Nacional de Vacunación (ESNI), utilizadas en todas las instituciones de salud y es de manera gratuita para toda la población, esto garantiza el acceso y los derechos de salud con alta calidad, favoreciendo a los niños para así combatir más de 23 afecciones; de acuerdo con el MINSA en nuestro país esta es una de las intervenciones más exitosas y de costo efectivo en el campo de la atención médica, evitando de 2 a 3 millones de decesos anualmente, también refieren que en los últimos tiempos, una razón más fuerte ha sido confirmado y aparecido como una teoría e indicando datos que muestran una buena salud en la población que favorece las condiciones de la expansión de la economía, suponiendo que las cifras económicas de la inversión en la vacunación

son del 12 al 18%, junto con la instrucción primaria como un progreso económico y herramienta de avance <sup>(4,5)</sup>.

No obstante, se puede observar aún que el porcentaje de cobertura de inmunización no se ha logrado en todo el mundo a partir de muchos factores relacionados con la deserción, la insatisfacción y el no cumplir del cronograma de inmunización por escasez de conocimiento de las madres y/o tutores con relación a los efectos secundarios de la vacuna; por ello la orientación después de la vacunación tiene un beneficio fundamental para la alta cobertura de inmunización; por tanto el estudio realizado en Guatemala mostró que el 97% de las madres recibieron consejería y estuvieron satisfechas con ellas, mostrando el cumplimiento del calendario de inmunización superior al 75.4%, así se refleja la importancia de la orientación después de la vacuna para prevenir la deserción; de la misma manera, en Ecuador, el estudio mostró la satisfacción del 73% de la muestra con las indicaciones relacionadas con la acción antes de la reacción después de la vacuna. Asimismo, el Ministerio de Salud de Chile, dentro de su normativa precisa la importancia de una consejería post vacuna para salvaguardar el cumplimiento del calendario de inmunización, pues aclara el beneficio directo para quien recibe la dosis <sup>(6, 7,8)</sup>.

En Perú el MINSA da a conocer la importancia de una orientación postvacunal a la madre y/o apoderado del niño (a), de tal forma que el personal de salud que realiza dicho procedimiento es quien debería de brindar toda la información necesaria para evitar la deserción e incumplimiento del calendario de vacunación <sup>(9)</sup>. Diversos estudios realizados en el país revelan la importancia de una orientación post vacuna, pues tras la aplicación de una consejería adecuada el nivel de conocimientos sobre cómo actuar frente a una reacción adversa llega al 80% <sup>(10)</sup>.

El criterio de la madre y la confianza del vacunador son cruciales para lograr coberturas de vacunación, por tanto es necesario un buen cuidado con calidad de enfermería para la satisfacción materna y por ende lograr cumplir la asistencia y puntualidad para la siguiente dosis de vacunas. Es por eso que, posterior a la vacunación recibida, la madre debe brindar los cuidados adecuados, guiados por el profesional de enfermería, quienes asumen la responsabilidad de la aplicación de la vacuna y por ende, ofrecen la educación a la madre para proporcionar el cuidado adecuado al menor<sup>(11)</sup>. La labor educativa del profesional de enfermería se acentúa tanto para la madre como para la familia; el cuidado se manifiesta en la relación interpersonal y en la utilización de diversas técnicas y procedimientos, donde se vinculan la reflexión, la integración de creencias y valores, el análisis, la aplicación del conocimiento, el juicio crítico, el arte y creatividad<sup>(12)</sup>.

En la orientación postvacunal, es necesario recalcar los más posibles efectos secundarios de la vacuna, que si no se manejan adecuadamente, pueden agravar la situación del infante, provocando empeoramientos como fiebre, convulsiones, gangrena en el sitio de vacunación, etc. Se debe reforzar el área comunitaria, la imagen de la Enfermería en su labor educacional, en el consultorio de la ESNI, el grupo objetivo son las madres de familia, entre ellas las primerizas en el cual se aprovechará con la consejería respecto a los beneficios de las vacunas, las reacciones adversas, etc. que se deberán de tener en cuenta<sup>(13)</sup>.

Una orientación postvacunal y la satisfacción de las madres en la sala de inmunizaciones son muy importantes para lograr la vacunación y que regresen a la próxima dosis, de modo que el diálogo de enfermería sea necesario, como: "¿Licenciada, qué debo de hacer cuando sienta a mi hijo muy caliente?", "¿Debo ponerle rodajas de papas en la zona vacunada?", "¿Será normal que mi niño(a) llore mucho?, ¿Qué ampollas les fueron aplicadas?, y así otras preguntas que tendrá que aclarar el profesional de

enfermería; por lo tanto, con la orientación se logrará la satisfacción de las madres, con ella proporcionará a la no deserción y una gama de ganancias en la cobertura de vacunas. Durante las prácticas pre profesionales se pudo observar la falta de consejería a las madres luego de realizar la inmunización de su niño, la misma que en otros momentos se daba de manera incompleta sin abordar los principales temores que las madres mantienen con las vacunas, precisamente por falta de información, contribuyendo con ello a la insatisfacción con la atención recibida. Todo esto se vio reflejado en frases como “eso no sabía”, “eso no me explicaron” o “me habían dicho que las vacunas le podían hacer daño a mi hijo” que se obtuvo como testimonio de las madres que no acudía al servicio de ESNI y a las que había que buscar en sus domicilios para completar el calendario de inmunizaciones de sus niños.

En relación a las consideraciones anteriores, se puede plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre la orientación post vacuna y el grado de satisfacción de madres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud San Miguel de Aco, Carhuaz – 2021?.

En base a ello, el objetivo general es determinar la relación entre la orientación post vacuna y el grado de satisfacción de madres de niños menores de 1 año en el puesto de salud San Miguel de Aco- Carhuaz 2021.

Del cual también vamos a determinar los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Evaluar la orientación post vacuna, según dimensiones, de las madres de niños menores de 1 año en el puesto de salud de San Miguel de Aco- Carhuaz 2021.
- ✓ Medir el grado de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año, según dimensiones, en el puesto de salud San Miguel de Aco-Carhuaz 2021.



- ✓ Evaluar la relación entre las dimensiones interpersonal de la orientación post vacuna y el grado de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en el puesto de salud San Miguel de Aco-Carhuaz 2021.
- ✓ Evaluar la relación entre la dimensión técnica de la orientación post vacuna y el grado de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en el puesto de salud de San Miguel de Aco-Carhuaz 2021.
- ✓ Evaluar la relación entre la dimensión recursos de la orientación post vacuna y el grado de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en el puesto de salud San Miguel de Aco-Carhuaz 2021.

## 1. HIPÓTESIS.

La orientación post vacuna se relaciona con el grado de satisfacción de madres de niños menores de 1 año en el puesto de salud de San Miguel de Aco-Carhuaz, 2021.

### 2.1. VARIABLES:

❖ **Variable independiente:**

Orientación post vacuna

❖ **Variable dependiente:**

Grado de satisfacción de las madres

**H<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la orientación post vacuna y el grado de satisfacción de madres de niños menores de 1 año en el puesto de salud de San Miguel de Aco, Carhuaz 2021.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación estadísticamente significativa entre la orientación post vacuna y el grado de satisfacción de madres de niños menores de 1 año en el puesto de salud de San Miguel de Aco, Carhuaz 2021.

## 2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE INDEPENDIENTE E  Orientación post vacuna	Acciones que realiza el profesional de enfermería donde se explica a los padres y tutores del calendario de vacunación, los beneficios de la vacuna, reacciones adversas, tratamiento y contraindicaciones que recibió su hijo (a).	b.2.1. Interpersonal	b.2.1.1. Trato amable	- Buena orientación - Regular orientación - Mala orientación	Nominal
			b.2.1.2. Respeto durante la consejería	- Buena orientación - Regular orientación - Mala orientación	Nominal
			b.2.1.3. Atención personalizada	- Buena orientación - Regular orientación - Mala orientación	Nominal
		b.2.2. Técnica	b.2.2.1. Explicación completa del procedimiento	- Buena orientación - Regular orientación - Mala orientación	Nominal
			b.2.2.2. Información acerca de las reacciones adversas	- Buena orientación - Regular orientación - Mala orientación	Nominal
			b.2.2.3. Comunicación en el idioma adecuado	- Buena orientación - Regular orientación - Mala orientación	Nominal
		b.2.3. Recursos	b.2.3.1. Ayudas audiovisuales	- Buena orientación - Regular orientación - Mala orientación	Nominal
			b.2.3.2. Lugar apropiado y libre de ruidos	- Buena orientación - Regular orientación - Mala orientación	Nominal

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE DEPENDIENTE  Grado de satisfacción de las madres	Es la sensación de agrado y bienestar del paciente con el servicio otorgado por parte del profesional de enfermería.	a.2.1.Técnica	a.2.1.1.Conocimientos	- Satisfecha -Insatisfecha - Muy satisfecha	Nominal
			a.2.1.2.Comunicación pedagógica	-Satisfecha -Insatisfecha - Muy satisfecha	Nominal
		a.2.2.Afectivo	a.2.2.1.Comprensión	-Satisfecha -Insatisfecha - Muy satisfecha	Nominal
			a.2.2.2. Paciencia	-Satisfecha -Insatisfecha - Muy satisfecha	Nominal
			a.2.2.3.Empatía	-Satisfecha -Insatisfecha - Muy satisfecha	Nominal
		a.2.3. Competencia personal	a.2.3.1.Habilidades	-Satisfecha -Insatisfecha - Muy satisfecha	Nominal
			a.2.3.2. Disponibilidad	-Satisfecha -Insatisfecha - Muy satisfecha	Nominal

### 3. BASES TEÓRICAS.

#### 3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- **INTERNACIONALES.**

VIRIS, Sandra. (2020). **Satisfacción, actitud y conocimientos de inmunización en usuarias acompañantes de niños atendidos en el Centro de Salud Durán, Ecuador, 2020.** Ecuador. (Tesis a fin de adquirir el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud). La finalidad de esta investigación fue definir la correlación entre satisfacción, actitudes y el conocimiento sobre las vacunas en personas apoderadas de infantes asistidos en el Centro de Salud Durán, Ecuador, 2020, al efecto se usó una técnica de perspectiva cuantitativa, modelo línea base comparativa, delineación no experimental, modelo correlación cruzada. El grupo objetivo de este estudio estuvo compuesto por 72 usuarias que acompañaron a los infantes durante el procedimiento de vacunación, por medio de un sondeo sistematizado. Con este fin se destinó 2 cuestionarios el 1° DONABEDIAN de 20 elementos para definir satisfacción y uno diferente para resolver actitudes y conocimientos. Como resultado, se vio que hay una correlación significativamente baja entre la satisfacción, las actitudes y el conocimiento sobre las vacunas entre los usuarias que acompañan a los niños visitantes del centro ya mencionado, Ecuador, 2020. Y una coherencia moderadamente significativa entre conocimientos y actitudes, a causa de que se halla con un valor de significado bidireccional (0.000) con un valor de Spearman= 0.732; se concluye que existe una dependencia moderada de la satisfacción de los usuarios acompañantes que llegan a la zona de vacunación. <sup>(14)</sup>

- **NACIONALES**

GUTIERREZ, Susan. (2022). **Calidad de atención que brinda enfermería y nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de**

**un hospital del callao, 2022.** Callao-Lima (tesis para especialidad). La calidad de la prestación ambulatoria es importante para los usuarios externos porque depende de la necesidad de prestación en el nosocomio y en consecuencia se esfuerza por brindar una prestación de alta calidad. Precisar cómo se relaciona el grado de calidad de prestación con la satisfacción vacunal de las mamás de infantes menores de 5 años con las vacunas de un Nosocomio del Callao, 2022. El estudio utilizó métodos hipotético-deductivos, métodos cuantitativos, diseño aplicado, diseños transversales y correlacionales. Allí, a 121 mamás con hijos de hasta 5 años se les aplicó el cuestionario Donabedian para calcular la calidad de la atención y el cuestionario Servqual de satisfacción entre mamás de infantes de hasta 5 años. Las notas recopiladas se procesarán en Microsoft Excel mediante la probatura de chi-cuadrado y el coeficiente de conveniencia de Spearman. En cuanto a los resultados se obtuvo la prevalencia de un valor de ( $p < .05$ ) así como también un coeficiente de ,562 delo cual se concluye que la calidad de atención de la enfermera tiende a asociarse directamente con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que van al servicio de inmunizaciones de un hospital del Callao. <sup>(15)</sup>

SIERRA, Delsi; OROYA, Mayumi. (2021). **Nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones centro salud huayucachi – 2021.** Huancayo – Perú (a fin de obtener la licenciatura en enfermería). Decretar el grado de satisfacción con la atención a mamás con infantes de hasta 1 año brindada por la asistencia de vacunación del Centro Médico Huayukachi 2021. Estudio descriptivo y transversal. La muestra estuvo compuesta de 50 mamás con hijos < 1 año que asisten a un centro médico de Huayucachi. Resultado: Se ha comprobado que las mamás con hijos de hasta un año están satisfechas con la calidad de la prestación médica en el servicio de vacunación del sanatorio desde el punto

de vista científico y técnico. Se trata de un alto índice de satisfacción de hasta el 92% en el aspecto humano y tuvo un elevado índice de satisfacción en el aspecto ambiental con 94%. Se encontró que el nivel de satisfacción con la atención fue alto entre las madres de niños menores de 1 año que asistieron al servicio de vacunación del centro de Salud Huayucachi 2021 es satisfacción alta con el 94%. <sup>(16)</sup>.

NACIMENTO, Narda. (2021). **Nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años que acuden a la estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones (ESNI) del centro de salud san Fernando – 2021** Pucallpa – Perú. (Trabajo de investigación a fin de optar la licenciatura en enfermería). El estudio se realizó para precisar el grado de satisfacción de las mamás de infantes de hasta 5 años que participan en la ESNI del Centro Médico San Fernando, 2021. El análisis utilizado utilizó una delimitación cuantitativa, no empírico. Enfoque: descriptivo, transversal y prospectivo. El muestrario estuvo compuesto de 180 mamás con hijos de hasta 5 años. El método fue una encuesta y la herramienta un cuestionario de tipología Likert. El desenlace arroja el 65% de las mamás tenían entre 1 a 2 infantes, 63,3% tenía título de secundaria, el 72,2% eran amas de casa y el 61,1% eran personas de 18 a 29 años. En cuanto a la complacencia con la atención de la enfermera: En materia de sensibilización fue un 85,6% que se mostró satisfecho; en el aspecto emocional un 61,7% expresó complacencia y en el aspecto de capacidad personal fue un 81,1%. Madres de niños menores de 5 años participantes en la Estrategia Nacional de Inmunización en Salud (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021 están satisfechas con la atención brindada por la enfermera. <sup>(17)</sup>

ALAVARDO, Joel; BUSTIOS, Raquel. (2019). **Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de cred en el**

**centro materno infantil piedra liza – Rímac 2019.** Lima-Perú (Trabajo a fin de obtener posgrado en enfermería). La satisfacción materna con las visitas a la clínica de CRED es un señalizador importante de la calidad de la prestación admitida. Este señalizador permite decretar si la atención de la usuaria obedece a sus perspectivas como usuaria, en otras palabras, altos grados de complacencia son fruto de una excelente prestación. Delimitar grado de satisfacción de mamás de infantes de hasta 5 años con los servicios de enfermeras en el establecimiento CRED del Centro ya mencionado. Método y componente. Se hizo un análisis descriptivo transversal sobre un muestrario de 132 mamás elegibles. Se llevó a cabo durante 15 días en abril de 2019. A fin de la recopilación de notas se usó un formulario de 22 interrogantes, midiendo la complacencia en una graduación Likert con alternativas “siempre”, “a veces” y “nunca”. Las resoluciones se presentan en gráficos y recuadros. Resultó: las mamás mostraron un grado medio de satisfacción (48,4%) de. Se concluyó: Las usuarias que participaron en el consultorio de crecimiento tuvieron niveles moderados de complacencia con una inclinación hacia una elevada satisfacción de la prestación; en cuanto a aspectos, el nivel medio de complacencia prevalece en 4 aspectos: humanidad (58,3%), conveniente (64,4%), continuidad (50,7%) y seguridad (67,4%).<sup>(18)</sup>

GARCIA, Edgar. (2019). **Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud.** Lima, 2019. Perú. (Trabajo de investigación a fin de obtener la licenciatura en enfermería). El propósito del estudio fue determinar la satisfacción de los tutores con la calidad de la prestación de la enfermera del departamento "Crecimiento y Desarrollo" del centro médico. Fue una investigación cuantitativa, grado de aplicación y método transversal descriptivo; se estudiaron a 70 padres de familia, luego de firmar el consentimiento informado, utilizaron una encuesta modificada en rango de tipología



Likert de 17 elementos, validado por 5 especializados. El resultado fue el 80% de los padres se mostró satisfecho y el 20% no se mostró satisfecho en cuanto a calidad de atención dada por las enfermeras del departamento CRED. Acerca de la compostura, el 73 % de los tutores se mostraron satisfecho acerca del parámetro credibilidad, en cambio la aptitud de respuesta y los factores materiales, el 44 % y el 46 % respectivamente expresaron insatisfacción. Conclusión: La mayoría de los padres están satisfechos con el interés recibido por las enfermeras de la clínica CRED. No obstante, se refleja la mayor insatisfacción con la existencia del registro de quejas (confiabilidad) y la limpieza de la oficina del CRED (tangible) como áreas a mejorar. <sup>(19)</sup>

MAQQUE, Abihail., PAREDES, Jackelin. (2019). **Calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de cred, madres de niños menores de 3 años, p.s. peruarbo, arequipa – 2019. Arequipa.** (Tesis para obtener la licenciatura en enfermería). Esta investigación titulada “CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCIÓN AL CONTROL DE CRED, MADRES DE NIÑOS MENORES DE 3 AÑOS, P.S. PERUARBO, AREQUIPA – 2019”. La finalidad de la investigación: analizar la correlación entre la calidad de la prestación de enfermería y la satisfacción en el control de Crecimiento y desarrollo de mamás de infantes < 3 años. Procedimiento utilizado: tajo transversal, detallado de correlación; muestrario compuesto de 115 mamás a las que se les destinó una herramienta: Calidad de Atención y Satisfacción, modificado por servqual. Dentro de los resultados alcanzados se encuentra una alta calidad de la atención de enfermería (70,4%), distinguiéndose en apreciación del roce humano, expresada con la respetabilidad y confidencialidad de los usuarios, y sugiriendo la necesidad de atención a tiempo debido a la falta de cita previa. para acortar el tiempo de espera. De igual forma, la satisfacción con los controles CRED es de moderada a alta (77%); haciendo hincapié en la empatía del usuario, brindando atención

personalizada e infiriendo la demanda de una dimensión tangible con más dispositivos en la realidad (87.0%). Concluyéndose que existe correlación entre calidad del cuidado enfermero con la satisfacción en el control CRED de manera significativa que si más alto es el nivel en la calidad de cuidado mayor es la satisfacción de las mamás en el control CRED.<sup>(20)</sup>

BRICEÑO, Mitzi. (2018). **Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del centro de salud de ambo 2018**. Huánuco – Perú (Tesis a fin de obtener la licenciatura en enfermería). Decretar el grado de satisfacción de las mamás con la atención que otorgan las enfermeras en la clínica de vacunación del Centro Médico Ambo, 2018. Esta investigación es de carácter fehaciente y explicativo. El muestrario se halló compuesto de 175 mamás. Globalmente, las mamás tuvieron un grado moderado de complacencia con la prestación de la enfermera con un 60,6% de la clínica de vacunación y este desenlace fue estadísticamente d ( $p = 0,000$ ). Respecto a la prestación humanizada (61,1%) mostró complacencia moderada, aspecto de prestación de garantía (57,1%) tuvo complacencia promedia; En cuanto a la prestación a tiempo (60,0%) mostró complacencia moderada; y por último, para el aspecto continuidad de la prestación (58,9%) de los interrogados tuvo complacencia promedia; por tanto dichas resoluciones fueron estadísticamente relevantes. En promedio, las madres están satisfechas con la prestación brindada por la enfermera en la sala de vacunación del Centro de Salud Ambo; Este estudio acepta la hipótesis alternativa <sup>(21)</sup>.

CACERES, Karen; MERINO, Maribel; ORTIZ, Silvia (2017). **Satisfacción de las madres con niños menores de un año sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud La Enseñada, 2017**. Lima

(Tesis a fin de alcanzar el título profesional especialista en enfermería en cuidado integral infantil). Mide el nivel de satisfacción de las mamás de infantes de hasta 1 año con la calidad de atención que brinda el consultorio de vacunación del Centro de salud La Ensenada, 2017. Este trabajo de averiguación se basa en una perspectiva cuantitativa y no en una delineación experimental, ya que observan los eventos así como ocurren en su entorno originario. Tipología descriptiva porque no manipula la variante en investigación y es un tajo transversal. Arquetipo de muestra es no probalístico, debido a que la comunidad es reducida; por las peculiaridades de la investigación, el muestrario será toda la comunidad. Los resultados: todo punto examinado fueron legales dado que obtuvieron un  $<0,05$ , en dirección a la confiabilidad se hizo un ensayo piloto a 30 mamás con el mismo rasgo distintivo, la confiabilidad de la encuesta fue definida con el coeficiente de alfa de cronbach ( $\alpha=0.98$ ). Esta investigación tiene como objetivo brindar información sobre la complacencia de las mamás de la prestación del enfermero y permitir al distrito tome las medidas correctivas apropiadas. Además, se está educando a las enfermeras sobre la importancia de mantener actualizados los calendarios de vacunación de los niños. Por otro lado, permitirá al cuidador saber que opina el usuario sobre la ayuda recibida, lo cual es motivador del quehacer enfermero y el cumplimiento de las metas del Servicio de inmunizaciones <sup>(22)</sup>.

MILIÁN, Karen (2017). **Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el centro de salud “las brisas” - Chiclayo 2017. Pimentel-Perú.** (Tesis a fin de obtener la licenciatura en enfermería). Este estudio de Satisfacción materna con la calidad de cuidado de las enfermeras(os) de CRED en el Centro Médico “Las Brisas” - Chiclayo 2017; los objetivos primordiales: Delimitar la satisfacción materna con la calidad de la prestación

del enfermero(a) del sector de CRED del Centro Médico Las Brisas - Chiclayo 2017. Es un análisis cuantitativo, con correlación transversal que tuvo una muestra de 81 mamás con sus niños(as) que visitaron el Centro Médico de julio-diciembre de 2017. La herramienta para establecer el grado de complacencia de las clientas con la calidad de prestación en el sitio de CRED es la escala SERVQUAL, la cual consta de cuarentaicuatro puntos (22 para evaluar perspectivas y 22 para evaluar el nivel de servicio recibido), verificar inconsistencias en los 5 parámetros propuestos por CRED expuesta por los creadores (tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía relacionada con la seguridad) utilizan la escala de Likert. A su vez, se utilizó la herramienta elaborada por Araujo Toledo para establecer la calidad de prestación que se da en el servicio CRED, obteniendo los siguientes resultados: satisfacción: factores palpables- 45% cuadro 1, confiabilidad- 40% cuadro 2 y virtud de reacción- 40% cuadro 3. Respecto a las dimensiones donde no hubo buen nivel: Seguridad- 32 % cuadro 4 y Empatía- 44 % cuadro 5. Con referencia a la resolución de la medición de la calidad de prestación (cuadro 77), una medición técnica muestra 41% tiene una apreciación de calidad media de prestación, 37% pequeña y 22% -grande. Finalmente, frente a la hipótesis del coeficiente de correlación de Pearson, se ha determinado la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de la atención médica, en la que la correlación es significativa al nivel 0,01 (una dimensión), inferior a 0,05; por lo tanto, se encontró una alta correlación entre las variables de satisfacción materna con la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo del Centro Médico Las Brisas.”.

(23)

TICONA, Isabel. (2016). **Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del c. S Pimentel. 2016.** Chiclayo, Perú. (Tesis

a fin de conseguir la licenciatura en enfermería). En nuestro país, conforme con la creación de un plan de atención médica unificado, reglas para obtener la satisfacción de los pacientes y familia, por lo que una enfermera profesional destaca firmemente sus actividades desde el comienzo de su carrera, en este sentido, verificar su propósito es para definir el grado de complacencia de infantes de 5 años en términos de la calidad de un experto en el campo. La enfermera(o) en el programa de CRED del C.S Pimentel en marzo de 2016, tuvo un estudio cuantitativo, descriptivo transversal con un ejemplar seleccionado en 110 apoderadas de infantes <5 años, quienes se les destino la encuesta ya validada; teniendo en cuenta que el 82,0% está satisfecha y solo el 18% de las usuarias no están satisfechas, resultados tan altos de satisfacción de la usuaria demuestran una buena calidad de atención de la enfermera(o) en todos los parámetros analizados, el mayor nivel de satisfacción se logra por la empatía, con el 86,5% diciendo que las enfermeras escuchen atentamente, los traten con amabilidad, respeto y paciencia; los índices de satisfacción más bajos se relacionaron con el aspecto material y el 77% con los recursos necesarios para su cuidado. En conclusión: La calidad de los servicios de enfermería es evaluada como satisfactoria por los usuarios del centro médico y del centro de internamiento. <sup>(24)</sup>

- **LOCALES**

HUERTA N., ROCA G. **Orientación post vacuna de la enfermera y satisfacción de madres, Puesto de Salud Marian, Huaraz, 2019.** Perú. (Tesis en Licenciatura). El objetivo común de esta investigación es evaluar la orientación de una enfermera después de que la vacuna y que se relacione a la satisfacción de las usuarias, en el puesto mencionado; es un estudio aplicativo, cuantitativo, de delineación no experimental, correlacional y transversal. El ejemplar incluye 120 usuarias de infantes < 5 años, el

método utilizado es una entrevista y la herramienta una encuesta. El resultado es: 45% en usuarias con infantes < 5 años son > 30 años; 38.3% de usuarias el nivel de aprendizaje primario y secundario; El 49.2% de las madres tienen más de 3 hijos; 95.8% de usuarias relacionadas con una afable orientación; 91.7% de usuarias involucradas con la alta complacencia relacionada con la orientación después de la vacuna contra la enfermera. Conclusión: existe relación estadísticamente significativa entre el grado de orientación y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio de inmunizaciones del Puesto de Salud de Marian, aplicando la prueba estadística de Chi cuadrado, se obtiene un valor de  $X^2 = 57.391$ , para un valor de  $p = 0.00003$  ( $p < 0.05$ )<sup>(25)</sup>.

HURTADO, Sergio y VILLAORDUÑA, Andrea. (2017). **Satisfacción de madres de niños menores de 5 años en orientación post vacuna de la enfermera, Puesto de salud Huanchac, Huaraz-2017**. Huaraz (Trabajo de investigación de licenciatura). El propósito general precisar el nivel de satisfacción de usuarias de infantes <5 años con la orientación de la atención después de la vacunación, Puesto de Salud de Huanchac, Huaraz, 2017. Este es un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental. ; hay 106 madres. Usando el cuestionario como herramienta para analizar el grado de complacencia de las usuarias y el grado de orientación después de la vacunación, comparar las hipótesis mediante la prueba de chi-cuadrado. El resultado mostró que el 72,6% de las madres dijeron que recibieron un buen asesoramiento post vacunal, el 63,2% de las madres se mostró satisfecha con el asesoramiento recibido. Conclusión: Se comprueba la existencia de relación significativa entre la satisfacción de las madres con la orientación post vacuna brindada por la enfermera, con un valor de  $p = 0.00473$ <sup>(26)</sup>.

GARGATE, Luiza. (2016). **Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 2 años sobre la consejería post vacuna de la enfermera en ESNI, Puesto de Salud de Cachipampa-Casma, 2016**. Perú. (Trabajo de investigación de licenciatura). Su finalidad fue hallar la correlación entre la satisfacción de las usuarias con la enseñanza luego de la vacuna brindada por enfermeras de la ESNI. La investigación es descriptiva, correlacionada y cuantitativa. Muestra de 64 madres, método de entrevista por encuesta. El resultado fue que el 68% de las madres se mostró satisfecha a los consejos de enfermería después de la vacunación de los niños hasta los 2 años; el 32% no está satisfecho; El asesoramiento posterior a la vacunación de las enfermeras fue calificado por el 76% como "muy bueno" y "oportuno", el 24% como "regular"; en los parámetros orientadores (técnico, interpersonal y ambiental) se lograron porcentajes de positividad, 68%, 73% y 82% "muy bien", respectivamente. Conclusiones: se identificó que la satisfacción de las madres sí se relaciona significativamente con la consejería post vacuna que le brinda la enfermera en ESNI <sup>(27)</sup>.

### 3.2. BASES TEÓRICAS.

#### A. SATISFACCIÓN.

##### a.1. Definición.

Se entiende por satisfacción el grado de conformidad que tiene una persona en tener satisfechas sus necesidades; incluye una experiencia razonable o cognitiva, delimitada como una diferencia reconocida entre los designios y los triunfos resultante de una analogía entre las probabilidades y la conducta de una producción o prestación. Esto depende de muchas experiencias previas, expectativas e información de otros usuarios y de la propia organización sanitaria. Esto hace que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para una misma persona en distintas circunstancias. <sup>(28)</sup>.

La complacencia del cliente implica el subjetivismo del logro obtenido por el método de indagación. Es una medida suave de fuerte elemento especulativo, ya que se centra en percepciones y actitudes en lugar de juicios específicos y definidos. Hace mención Avedis Donabedian a la complacencia del cliente: “una medida de eficacia e incluso de control de objetivo de la calidad de los servicios de salud” <sup>(29)</sup>. Una de las definiciones de Pasco se refiere a la satisfacción como la comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria recibida”; La satisfacción del usuario es la respuesta actitudinal y la evaluación de valor que tiene el usuario como resultado de encontrar e interactuar con un servicio, Por tanto, la satisfacción del usuario debe ser un objeto integral de todo gestor de servicios y una medida del resultado de su intervención. <sup>(30)</sup>.

Para el MINSA responder a las inquietudes de los usuarios externos es fundamental para una buena calidad de atención, como la competencia técnica del paciente, cuya satisfacción dependerá de la interacción con el personal médico y atributos como



tiempos de espera, tratamientos adecuados, confidencialidad, accesibilidad de la atención, y más todo lo que recibe el servicio que desea recibir, así mismo se deben satisfacer necesidades relacionadas con otros aspectos como el respeto, la información relacionada y la equidad <sup>(31)</sup>.

## **a.2. Niveles de Satisfacción**

A la hora de complacer sus carencias, cada persona evalúa el precio de la prestación o experiencia recibida, el cual se expresa a través del nivel de complacencia:

### **a.2.1. Satisfacción completa o satisfecha:**

Ocurre cuando las expectativas del usuario se cumplen por completo. Por tanto, hemos conseguido un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción, es decir, confianza <sup>(32)</sup>.

### **a.2.2. Satisfacción intermedia o medianamente satisfecha:**

Esto sucede cuando el juicio de valor es moderadamente positivo; El servicio repetido se califica levemente positivamente porque el servicio o desempeño percibido no cumple con las expectativas del usuario. <sup>(32)</sup>.

### **a.2.3. Insatisfacción:**

Si hay una valoración negativa del servicio, que puede ser motivo de reclamación, se debe considerar una actitud negativa hacia el servicio y, si no se puede repetir la experiencia, no se han satisfecho las necesidades del usuario. <sup>(32)</sup>.

## **a.3. Dimensiones de la satisfacción:**

Analiza 3 aspectos Zane Wolf de la complacencia del cliente exterior que están directamente relacionados con la prestación de las enfermeras:

### a.3.1. Dimensión Técnica:

Se refiere a la cantidad y calidad de la información que ofrece la profesional de enfermería <sup>(33)</sup>.

- **Conocimientos:** Los trabajadores de la salud deben tener una base sólida para desarrollar todos los aspectos del cuidado, incluyendo: ética del cuidado, gestión del cuidado, ciencias biológicas, conocimiento de las intervenciones realizadas, conocimiento de estándares técnicos avanzados, ya sea crecimiento y desarrollo, inmunizaciones, cadena de frío, Tratamiento de la anemia: este conocimiento está interconectado a nivel científico, técnico, relacional, ético y legal. <sup>(34)</sup>.
- **Comunicación pedagógica o de enseñanza:** permite al usuario proporcionar la información necesaria sobre los trámites a realizar; Lo que forma parte del trabajo diario: asesoramiento, formación y demostraciones <sup>(34)</sup>.

**a.3.2. Dimensión Afectiva:** engloba al interés y comprensión que demuestra la enfermera al momento de la atención <sup>(33)</sup>.

- **Comprensión:** Cree en otra manera de ser libre. Esto implica confiar en que los demás crecerán a su propio ritmo y modo.
- **Paciencia:** mostrar indulgencia, mostrar veneración por el desarrollo de los demás.
- **Empatía:** la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona y descubrir lo que siente o incluso piensa; prestar atención a otra persona, para que una persona note el interés que siente; Siente sus dudas, preocupaciones, tristezas, preocupaciones y ayudarlos <sup>(34)</sup>.

**a.3.3. Dimensión de Competencia profesional:** todo se reduce a las habilidades y la competencia clínica profesional <sup>(33)</sup>.

- **Habilidades:** Capacidad y deseo de aplicar hábilmente métodos de atención y asesoramiento; representa la capacidad del cuidador para desarrollar una relación cálida entre el cuidador y el paciente que se adapte a su condición. <sup>(34)</sup>.

- **Disponibilidad:** Para lograr un dominio adecuado, es necesario ayudar de un descubrimiento a otro, que es un clima especial en el que se desarrollan las actividades de enfermería <sup>(34)</sup>.

## B. ORIENTACIÓN.

Los profesionales sanitarios responsables de las vacunas deben conocer las reacciones adversas más frecuentes para poder identificarlos de forma precoz y poder adoptar las medidas oportunas lo más rápidamente posible <sup>(35)</sup>.

Hay tres funciones principales que debe llevar acabo el centro de atención primaria en términos de monitoreo de los efectos secundarios de la vacuna:

- a) **Función educativa:** En la cual se aclara a las madres y cuidadores los beneficios de las vacunas, las enfermedades que previenen y se les advierte sobre los probables efectos secundarios <sup>(35)</sup>.
- b) **Función Preventiva:** Se realiza al conocer los efectos adversos más comunes para detectarlas y tratarlas correctamente, sabiendo las contraindicaciones reales así prevenir retrasos innecesarios en la vacunación e identificando a los usuarios con más riesgo a una reacción adversa o grave. Así mismo, deben tener la formación adecuada para la identificación de reacciones anafilácticas y urgencias asociadas a la administración de vacunas potencialmente tratables y para el

manejo pertinente de las mismas <sup>(35)</sup>.

c) **Función de vigilancia:** Se realiza de forma activa o pasiva, detectando eventos adversos inesperados, comunicándose a través de los programas de farmacovigilancia <sup>(35)</sup>.

Por este motivo, es fundamental enseñar a los cuidadores luego de la vacunación, informarles de las posibles reacciones adversas a los pocos días, y determinar en qué medida es probable que se produzcan y cómo actuar al producirse alguna reacción. Es así que Robles considera que toda orientación post vacuna debe ser interpersonal, técnica y realizado en un entorno adecuado; para que, de esta manera, el usuario pueda captar y comprender dicha información y ponerla en práctica <sup>(36)</sup>.

Las dimensiones de una consejería son las siguientes:

#### **b.1. Dimensiones de una consejería y/u orientación:**

**b.1.1. Dimensión Interpersonal:** es un proceso de guía, ayuda y desarrollo de potencialidades basado en el trato digno, en el respeto por las creencias, ideas y una atención personalizada; que facilite y promueva el crecimiento personal y la solución de dudas, e inquietudes del usuario <sup>(36,37)</sup>.

- ❖ **Trato amable:** Respeto a los derechos y características individuales de los usuarios, a partir de la identificación y evaluación periódica de sus necesidades y expectativas, sobre el servicio de salud que reciben, dar información completa, veraz, oportuna y entendida por el paciente o por quien es responsable de él o de ella, interés manifiesto en la persona y con amabilidad <sup>(38)</sup>.
- ❖ **Respeto:** Una cualidad y un valor que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración. Aprecio y reconocimiento por un ser humano; es fundamental para lograr una armoniosa interacción social.

Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad <sup>(39)</sup>.

- ❖ **Atención personalizada:** Otorgar atención médica conforme a las normas de calidad, conocimientos de la medicina y tecnología vigentes, con oportunidad, amabilidad, trato personalizado, comunicación permanente entre los participantes en el acto médico o paramédico de un ambiente confortable que permita mejorar el nivel de salud y la satisfacción del usuario y del trabajador que contribuyan a mejorar la calidad de vida. <sup>(40)</sup>

**b.1.2. Dimensión Técnica:** Basado principalmente en la explicación de procedimientos de manera clara y concisa, que sea profundizado por el usuario, rica en información actual y de fácil aprendizaje, con una comunicación fluida y asertiva, que genere confianza en el usuario. <sup>(36,41)</sup>

- ❖ **Explicación de procedimientos:** Consiste del seguimiento de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de manera más correcta y exitosa posible en el campo laboral <sup>(39)</sup>.
- ❖ **Información:** La información clínica que se proporciona al paciente o usuario de un servicio de salud puede contribuir al mejor desarrollo del proceso asistencial, mejorar la relación entre los sanitarios y aquél y, por tanto, influir en la calidad del servicio <sup>(42)</sup>.
- ❖ **Comunicación:** Proceso por medio del cual la enfermera(o) forma un vínculo con los pacientes. Para lograra una efectiva comunicación es importante tener en cuenta características tales como la edad, el sexo, el nivel educativo, el nivel socioeconómico y la religión <sup>(43)</sup>.

### b.1.3. Dimensión Recursos:

- ❖ **Ayudas audiovisuales:** Es la educación basada en la presentación de materiales didácticos donde se presta particular atención al audio y la presentación visual del material con la meta de mejorar la comprensión y la retención. Además, permite lograr procesos de enseñanza y aprendizaje significativos y eficaces<sup>(40)</sup>.
- ❖ **Lugar apropiado:** Que se encuentra ambientado, con imágenes, información adecuada para el fácil entendimiento, además de contar con orden y limpieza, quienes son los pilares fundamentales para que el usuario pueda comprender y poner en práctica la higiene<sup>(36)</sup>.

### C. Rol de la enfermera en inmunizaciones:

La enfermera(o) juega un papel sumamente importante al tratar con las reacciones de los pacientes ante las causas que ponen en riesgo su salud; Una enfermera tiene la oportunidad de contribuir a un cambio dramático en la ideología de la sociedad y en el otorgar servicios de salud, porque adicional a la educación preventiva a través de las referencias de vacunación, también tiene obligaciones morales y legales para desarrollar esas funciones que mejoran el estilo de vida de las personas, cumpliendo así el papel fundamental que reclama la OMS, esto indica que los expertos en enfermería incluirán más y más recubrimiento de seguro de salud en los pacientes y comunidad con debilidades económicas, desventajas sociales, parte de la capacitación en diferentes grupos culturales, personas con problemas de salud, por lo que participarán en autonomía y más eficiencia. Como los principales líderes de atención médica, con un rol prioritario donde deben centrarse en el núcleo familiar como la principal entidad social para fortalecer y preservar la salud, podemos decir

que en estos años MINSA ha aplicado tácticas para mejorar lo que es una atención de los niños, por lo tanto, pueden reducir la mortalidad <sup>(28)</sup>.

En el servicio de vacunas las intervenciones de enfermería son formales y tienen varias obligaciones que son: administración y manejo de agentes biológicos e insumos, enseñanza en salud, análisis de coberturas y valoración, análisis de sucesos supuestamente imputados a vacunaciones (ESAVI). A nivel operativo: Planifica en base a la programación local, realiza atención directa a los niños en las diferentes estrategias de vacunación: puesto fijo, vacunación casa por casa, vacunación en puesto móvil, vacunación en campañas, también realiza actividades de promoción de la salud creando cultura de prevención; proporciona información a los padres: Las reacciones postvacunales, evalúa el grado de comprensión, explica los beneficios positivos de las vacunas y realiza las citas posteriores<sup>(44)</sup>. El papel del profesional de enfermería en ESNI es reclutar a los niños por medio de una correcta consejería a las usuarias acerca de cuán importante son las inmunizaciones, sus consecuencias adversas y la posología a continuar. Asimismo, dentro de su rol está mejorar el nivel de conciencia de las personas, quienes deben tener conocimiento sobre los servicios de inmunización para que puedan utilizarlos, realizar consejería y hacer seguimiento para el logro de resultados positivos e incrementar las coberturas de inmunización, sus intervenciones están basadas en principios humanísticos y éticos, fundamentados en el respeto a la vida y la dignidad humana <sup>(35)</sup>. Es así que dentro del rol del profesional de enfermería en la ESNI, se enfoca principalmente al ámbito interpersonal, dando un trato digno al usuario, practicando el respeto, brindando una atención personalizada; asimismo, desarrolla la parte técnica, brindando la información, oportuna y clara respecto a los cuidados post vacunales, una comunicación asertiva y fluida que sea comprendida por el usuario y por ende

esté satisfecho con la información brindada; el entorno, que viene a ser una dimensión importante en el rol del profesional de enfermería, pues dentro de ello se verá reflejado el orden y limpieza durante la atención al usuario, el material con el que se desarrolla las sesiones educativas respecto a las vacunas, importancia y efectos adversos <sup>(45)</sup>.

### **C. TEORIAS DE ENFERMERIA:**

El rol de la enfermera se sustenta en la teoría de Pender N. que es considerado como “Modelo de promoción de la salud” en donde define a la promoción de la Salud como el proceso para proporcionar a los pueblos los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre la misma<sup>(27)</sup> Asimismo, Watson (1988) quien refiere que: “El eje central de enfermería es el ejercicio de cuidar” por lo que se debe ofrecer un cuidado de enfermería holístico, ya que el hombre es único e indivisible y ha de cuidarse en todas sus dimensiones, puesto que si falla la atención en una de ellas, se produce un desequilibrio repercutiendo en las demás dimensiones.<sup>(27)</sup>

### **AMBIENTE GEOGRÁFICO**

El estudio se llevó a cabo en el puesto de salud San Miguel de Aco, distrito de Marcará, provincia de Carhuaz, departamento de Ancash, este puesto de Salud cuenta con los servicios de: Medicina, Gineco-obstetricia y control de crecimiento y desarrollo.



### 3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

- a) **Satisfacción:** Respuesta expresada de la madre sobre la sensación de bienestar que experimenta ante la educación y/o atención que le fue ofrecido <sup>(13)</sup>.
- b) **Orientación post vacuna:** Donde se explica a los padres y tutores de los beneficios que derivan de la vacunación, las enfermedades que previenen, alertando de los posibles efectos secundarios que puede aparecer <sup>(36)</sup>.
- c) **Estrategia Sanitaria de Inmunización:** Estrategia encaminada a desarrollar acciones de inmunizaciones con eficiencia y eficacia para proteger a la población en riesgo de contraer enfermedades prevenibles por vacunas y disminuir de esta manera la morbimortalidad causada por estas enfermedades <sup>(46)</sup>.
- d) **Enfermera:** Es el profesional formado por una institución universitaria, posee el título de licenciada en enfermería a nombre de la nación, registrada en el colegio de enfermeros del Perú, reconocido, cuyo rol principal es el cuidado del paciente hospitalizado <sup>(47)</sup>.

## 4. MATERIALES Y MÉTODOS.

### 4.1. TIPO DE ESTUDIO.

- ✓ Según su propósito o finalidad: Fue descriptivo, porque buscó describir las características esenciales del fenómeno en estudio <sup>(48)</sup>.
- ✓ Según su enfoque cuantitativo, porque se basó en una medición de los datos y el análisis estadístico <sup>(48)</sup>.
- ✓ Según su enfoque transversal, porque se realizó el estudio en un tiempo determinado <sup>(48)</sup>.
- ✓ Según su enfoque correlacional porque se evaluó la relación que existe entre las variables, satisfacción de las madres y orientación post vacuna en la misma unidad de análisis o sujetos de estudio <sup>(48)</sup>.

### 4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño de investigación del presente estudio fue no experimental, debido a que no se realizó manipulación alguna de los sujetos de estudio en la recolección de datos, asimismo, fue un estudio transversal, porque se estudió a la unidad de análisis en un solo momento del periodo de estudio <sup>(48)</sup>

### 4.3. POBLACIÓN Y UNIVERSO.

Los sujetos para la averiguación fueron las usuarias de los niños < 1 año a las cuales se les brindó orientación post vacuna en el servicio de ESNI del Puesto de Salud de San Miguel de Aco, Carhuaz 2021; la información se obtuvo en el año 2021, de la población general de 97 madres que habían llevado a vacunar a sus hijos y además se les realizó orientación post vacunal.

Los próximos criterios de inclusión y exclusión se consideraron al seleccionar los elementos de la muestra:

**Criterios de inclusión:**

- Las usuarias que admitieron formar parte del estudio (consentimiento con previo aviso)
- Las usuarias con niños < 1 año que realizaron orientación posvacunal con una enfermera.
- Las usuarias de niños < 1 año que les colocaron las vacunas correspondientes.

**Criterios de exclusión**

- Las usuarias sordomudas de infantes menores de 1 año que vayan a recibir su respectiva vacuna.
- Madres con discapacidad visual de niños < 1 año que vayan a recibir la respectiva vacuna.
- Usuarías de infantes < 1 año pre término donde su peso es menor de 2.500kg para recibir su primera vacuna
- Individuo que mantenga otro tipo de vínculo con el infante.

**4.4. UNIDAD DE ANÁLISIS Y MUESTRA.****4.4.1. UNIDAD DE ANÁLISIS.**

Madres de niños (as) menores de 1 año que recibieron consejería luego de la vacuna en el Puesto de Salud de San Miguel de Aco, Carhuaz 2021.

**4.4.2. MUESTRA.**

La muestra estuvo compuesta por la totalidad de madres de niños (as) menores de 1 año quienes recibieron orientación post vacuna en el Puesto de Salud de San Miguel de Aco, Carhuaz-2021 que fue de 97 madres.

#### 4.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

- Investigación obtenida usando una encuesta como herramienta. (anexo N°01).
- La guía de observación y el cuestionario se empleó en la unidad de análisis de acuerdo con una declaración voluntaria de consentimiento informado (anexo N°02) con los juicios de incorporación ya mencionados.
- Este instrumento para recolectar datos tiene 4 fragmentos:
  - La presentación (**I parte**)
  - Datos generales (**II parte**)
  - Encuesta en donde se evaluó la variable grado de satisfacción post vacuna (**III parte**), que contiene las posteriores subsecciones:
    - \* 1°sección: Técnica (3 ítems)
    - \* 2° sección: Afectivo (3 ítems)
    - \* 3° sección: Competencia personal (4 ítems)

La calificación de satisfacción de la madre fue: Madre insatisfecha (1 punto), madre está satisfecha (2 puntos) y muy satisfecha (3 puntos). Y así se obtiene la puntuación:

ESCALA	VALORACIÓN
Insatisfecha	1-10 puntos
Satisfecha	11-20 puntos
Muy satisfecha	21-30 puntos

- Para poder evaluar la variable orientación post vacuna se utilizó una guía de observación (**IV parte**); que incluye los siguientes su apartados:

- Parte 1: Interpersonal, incluyendo 3 ítems
- Parte 2: Una técnica que consta de 8 ítems
- Parte 3: Medio ambiente, que incluye 2 ítems

En cuanto a valoración de la orientación brindada después de la vacunación del profesional de enfermería fue:

- Mala consejería posvacuna (1 punto)
- Regular consejería posvacuna (2 puntos)
- Buena consejería posvacuna (3 puntos)

Obteniendo la siguiente valoración:

ESCALA	VALORACIÓN
Mala orientación post vacuna	1-12 puntos
Regular orientación post vacuna	13-24 puntos
Buena orientación post vacuna	25-36 puntos

Ambos instrumentos fueron validados en la investigación titulada “Satisfacción de madres de niños menores de 5 años en orientación post vacuna de la enfermera, puesto de salud Huanchac, Huaraz, 2017” realizada por Hurtado Bazan, Sergio Luis; Trujillo Villaorduña, Andrea Luya; mediante (juicio de expertos o encuesta piloto) tras lo cual se obtuvo un valor de alfa de Crombach igual a 0,885 lo que significa que los instrumentos en cuestión son válidos <sup>(26)</sup>.

#### **4.6. ANALISIS ESTADISTICO E INTERPRETACION DE LA INFORMACION.**

##### **a) Análisis descriptivo.**

Se recopiló esta información mediante una herramienta de recolección de datos y se procesó mediante el programa SPSS versión 26, ahí se llevó a cabo el análisis descriptivo de las variables en los cuadros de doble entrada.

##### **b) Análisis inferencial.**

Se desarrolló una prueba estadística chi-cuadrado para poder establecer una correlación entre las variables estudiadas, lo que determinaría el nivel de significancia y el valor p.

#### **4.7. ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN.**

El presente estudio tuvo en consideración los principios éticos de la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial, en la que promueve el respeto a todos los seres humanos para la protección de su salud y sus derechos individuales, detalla la protección de la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en la investigación; además se tendrá en consideración que toda persona debe ser informada del derecho de participar o no en la investigación y de retirar su consentimiento en cualquier momento sin exponerse a represalias <sup>(49)</sup>.

Se considerará en el presente estudio los principios de la Declaración Universal Sobre Bioética y Derechos Humanos-UNESCO, tales como la dignidad humana y derechos humanos, asimismo la autonomía y responsabilidad individual en la que se respetará la autonomía de la persona en lo que se refiere a la facultad de

adoptar decisiones, asumiendo la responsabilidad de éstas y respetando su autonomía; además se considerará

- El principio de consentimiento en el que se brindó toda la información adecuada y de manera comprensible acerca del estudio a realizarse <sup>(49)</sup>.
- El principio de privacidad y confidencialidad, referido a la información que se obtenga deben ser estrictamente confidenciales y los cuales deberían ser respetado en la mayor medida posible sin revelarse o utilizarse dicha información para fines distintos; de igual manera, se tendrá en consideración <sup>(49)</sup>.
- El principio de respeto de la diversidad cultural y del pluralismo; la no discriminación y no estigmatización sin ser sometidos por ningún motivo en violación de la dignidad humana <sup>(49)</sup>.

## 5. RESULTADOS.

**Tabla 1.** Nivel de orientación post vacuna que ofrece el profesional de enfermería, Puesto de Salud San Miguel de Aco, Carhuaz, 2021.

Nivel de orientación post vacuna	Nº	%
Buena orientación	90	92.8
Regular orientación	5	5.2
Mala orientación	2	2.0
Total	97	100

El recuadro muestra que el 92,8% de las mamás con niños menores de 1 año consideran como buena la consejería post vacunal que les dieron en el puesto de salud San Miguel De Aco, y solo un 2.0% la calificaron como mala.

**Tabla 2.** Nivel de orientación post vacuna que da el profesional de enfermería, en su dimensión interpersonal, Puesto de salud San Miguel De Aco.

Nivel de orientación post vacuna en su dimensión interpersonal	Nº	%
Buena orientación	94	96.9
Regular orientación	3	3.1
Mala orientación	0	0
Total	97	100



En el cuadro se observa al 96,9% de las madres que calificaron la dimensión interpersonal después de la vacunación como buena, ya que la enfermera las trató con amabilidad, respeto y preocupación por los niños en el puesto de salud San Miguel De Aco; mientras que ninguna madre calificó como mala la orientación en esta dimensión.

**Tabla 3.** Nivel de orientación post vacuna que otorga el profesional de enfermería, en su dimensión técnica, Puesto de salud San Miguel De Aco.

Nivel de orientación post vacuna en su dimensión técnica	Nº	%
Buena orientación	92	94.8
Regular orientación	5	5.2
Mala orientación	0	0
Total	97	100

Hubo un 94,8% de madres participantes en el estudio con buena evaluación de la dimensión técnica de consejería post vacunal., indicando esto que se brindó una explicación completa, información sobre las reacciones adversas y comunicación en el idioma adecuado por parte de la enfermera en el puesto de salud San Miguel De Aco; también se observa que ninguna madre refirió una mala orientación en esta dimensión.

**Tabla 4.** Nivel de orientación post vacuna que aporta el profesional de enfermería, en su dimensión recursos, Puesto de salud San Miguel De Aco.

<b>Nivel de orientación post vacuna en su dimensión recursos</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Buena orientación	84	86.6
Regular orientación	13	13.4
Mala orientación	0	0
Total	97	100

En este recuadro nos indica que el más alto porcentaje (86.6%) de mamás de infantes < 1 año calificaron como buena la dimensión recursos, dando a entender que les proporcionaron ayudas audiovisuales y un lugar apropiado cuando recibieron la orientación post vacuna en el puesto de salud San Miguel De Aco; en tanto también se observa que ninguna madre calificó como mala orientación en esta dimensión.

**Tabla 5.** Satisfacción de mamás de niños menores de 1 año en orientación post vacuna que otorga el profesional de enfermería, Puesto de salud San Miguel De Aco.

<b>Satisfacción de las madres</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Muy satisfecha	79	81.4
Satisfecha	16	16.5
Insatisfecha	2	2.1
Total	97	100

En el esquema se ve que el 81,4% de las mamás encuestadas están muy satisfechas con las recomendaciones postvacunales del personal de enfermería en el puesto de Salud de San Miguel de Aco, el 2,1% expresó insatisfacción.

**Tabla 6.** Satisfacción de madres de niños menores de 1 año en consejería post vacuna que da el profesional de enfermería, en su dimensión técnica, Puesto de salud San Miguel De Aco.

Satisfacción de la madre en su	Nº	%
<b>dimensión cognitivo</b>		
Muy satisfecha	71	73.2
Satisfecha	26	26.8
Insatisfecha	0	0
Total	97	100

En el recuadro señala que el 73.2% de mamás evaluadas mencionaron estar muy satisfechas en la dimensión técnica, refiriéndose esto a los conocimientos y la comunicación pedagógica que recibieron en el puesto mencionado; y se observa también que ninguna madre refirió estar insatisfecha en cuanto esta dimensión.

**Tabla 7.** Satisfacción de madres de niños menores de 1 año en la consejería post vacuna que proporcionó el profesional de enfermería, en su dimensión afectiva, Puesto de salud San Miguel De Aco.

<b>Satisfacción de la madre en su dimensión afectivo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy satisfecha	76	78.4
Satisfecha	21	21.6
Insatisfecha	0	0
Total	97	100

La siguiente tabla demuestra que el porcentaje más alto de 78.4% de madres con infantes < 1 año reportaron un alto nivel de satisfacción con la dimensión afectiva, ya que hubo comprensión, paciencia y empatía en el momento que recibieron orientación en el puesto de salud antes mencionado; en cuanto a una respuesta insatisfecha por parte de las madres no se observó en esta dimensión.

**Tabla 8.** Satisfacción de mamás de niños menores de 1 año en consejería post vacuna que otorga el profesional de enfermería, en su dimensión competencia personal, Puesto de salud San Miguel De Aco.

<b>Satisfacción de la madre en su dimensión competencia personal</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy satisfecha	86	88.7
Satisfecha	11	11.3
Insatisfecha	0	0
Total	97	100

Se observa que el 88.7% de mamás expresaron estar muy complacidas en la dimensión competencia personal, indicando que hubo habilidades y disponibilidad por parte de la enfermera del puesto ya nombrado; mientras que ninguna madre refiere estar insatisfecha en esta dimensión.

**Tabla 9.** Relación entre la dimensión interpersonal de la consejería post vacuna y el grado de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en el puesto de salud de San Miguel de Aco.

Satisfacción de las madres	Interpersonal							
	Buena		Regular		Mala		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy satisfecha	78	80.4	1	1.0	0	0.0	79	81.4
Satisfecha	16	16.5	0	0.0	0	0.0	16	16.5
Insatisfecha	0	0.0	2	2.1	0	0.0	2	2.1
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>96.9</b>	<b>3</b>	<b>3.1</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>
<b>X=64.057</b>							<b>P=0.000</b>	

En el cuadro, se puede ver al 80.4% de las madres que recibieron una buena orientación interpersonal en el puesto antes mencionado, encontrándose muy satisfechas con ellas, mientras que, el 2.1 % de las madres que recibieron regular orientación interpersonal se encuentran insatisfechas.

Además, se muestra el p-valor (0.000) de la Chi cuadrada siendo significativa, por lo que, existe relación entre la dimensión interpersonal de la consejería post vacuna y el grado de complacencia de las mamás de infantes < 1 año en el puesto de salud de San Miguel de Aco.

**Tabla 10.** Relación entre la dimensión técnica de la consejería post vacuna y el grado de satisfacción de las mamás de niños menores de 1 año en el puesto de salud de San Miguel de Aco.

Satisfacción de las madres	Técnica								
	Buena		Regular		Mala		Total		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Muy satisfecha	77	79.4	2	2.1	0	0.0	79	81.4	
Satisfecha	15	15.5	1	1.0	0	0.0	16	16.5	
Insatisfecha	0	0.0	2	2.1	0	0.0	2	2.1	
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>94.8</b>	<b>5</b>	<b>5.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	
<b>X=37.951</b>				<b>P=0.000</b>					

En este esquema, se puede ver al 79.4% de las madres que recibieron una buena orientación técnica en el puesto de salud ya aludido, encontrándose muy satisfechas con ellas, mientras que, el 2.1 % de las madres que recibieron regular orientación técnica se encuentran insatisfechas.

Además, se muestra el p-valor (0.000) de la Chi cuadrada siendo significativa, por lo que, existe relación entre la dimensión técnica de la consejería post vacuna y el grado de satisfacción de las mamás de infantes menores de 1 año en el puesto de salud de San Miguel de Aco.

**Tabla 11.** Relación entre la dimensión de recursos de la orientación post vacuna y el grado de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en el puesto de salud de San Miguel de Aco.

Satisfacción de las madres	Recursos								
	Buena		Regular		Mala		Total		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Muy satisfecha	70	72.2	9	9.3	0	0.0	79	81.4	
Satisfecha	14	14.4	2	2.1	0	0.0	16	16.5	
Insatisfecha	0	0.0	2	2.1	0	0.0	2	2.1	
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>86.6</b>	<b>13</b>	<b>13.4</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>97</b>	<b>100.0</b>	
<b>X=13.209</b>				<b>P=0.001</b>					

En este esquema se ve al 72.2% de las mamás que recibieron una buena orientación de recursos en el puesto ya mencionado, encontrándose muy satisfechas con ellas, mientras que, el 2.1 % de las madres que recibieron regular orientación de recursos se encuentran insatisfechas.

Además, se muestra el p-valor (0.001) de la Chi cuadrada siendo significativa, por lo que, existe relación entre la dimensión de recursos de la orientación post vacuna y el grado de complacencia de las mamás de infantes menores de 1 año en el puesto de salud de San Miguel de Aco.



**Tabla 12.** Relación entre el nivel de orientación post vacuna y la satisfacción de madres de niños menores de 1 año en el Puesto de salud San Miguel De Aco.

Satisfacción de las madres	Nivel de orientación post vacuna						Total	
	Buena		Regular		Mala		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Muy satisfecha	75	77.3	4	4.1	0	0.0	79	81.4
Satisfecha	15	15.5	1	1.0	0	0.0	16	16.5
Insatisfecha	0	0.0	0	0.0	2	2.1	2	2.1
<b>Total</b>	90	92.8	5	5.1	2	2.1	97	100

X= 07.038 P = 0.001

En este recuadro se encuentra que 77.3% de las madres que recibieron una buena orientación en el puesto ya nombrado se encuentran muy satisfechas con ellas, mientras que el 2.1 % de las madres que recibieron mala orientación se encuentran insatisfechas.

El valor p asociado al Chi cuadrado obtenido nos muestra una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de orientación post vacuna y la satisfacción de mamás de infantes menores de 1 año del puesto de salud San Miguel De Aco.

## 6. DISCUSIÓN.

El procedimiento de administración de vacunas a de poseer consecuencias entretanto en el infante el cual es el destinatario, del mismo modo que en sus padres; en los infantes basándose del lugar de aplicación y vacuna, habrá respuestas determinadas y diferentes; así igual la consejería que otorgue la enfermera(o) resulta muy importante ya que de esto se basará el acto que admitan los clientes en presencia de reacciones después de la vacuna que tendrán los infantes; y esto se observará manifestado en obedecer puntualmente el cronograma de vacunas de los infantes.

En cuanto a la orientación post vacuna que brinda la enfermera del Puesto de Salud San Miguel de Aco , muestran que el 92.8% de las madres refieren haber recibido buena orientación, mientras que el 2.0% refieren haber recibido una mala orientación post vacuna, esto muestra similitud con los resultados evidenciados por Gutierrez <sup>(15)</sup> , Caceres<sup>(22)</sup> y Huerta y Roca<sup>(25)</sup> quien encontraron que el 96.4%, 92.5%, y 95.8% de madres referían haber recibido una orientación favorable en relación a la atención brindada por la enfermera respectivamente; esto evidencia que la enfermera se toma el tiempo necesario para explicar las reacciones post vacuna, tanto antes y después de la administración de la vacuna de su hijo (a).

En cuanto a la orientación post vacuna por dimensiones, en la dimensión interpersonal se obtuvo valores positivos de 96.9%, mientras que el 3.1% de madres mencionan haber recibido una regular orientación post vacuna; estos resultados discrepan con Briceño <sup>(21)</sup> quienes hallaron que el 61.1% de madres refirieron haber recibido buena orientación post vacuna y el 57.1% recibieron un a regular orientación post vacuna por parte de la enfermera. En tanto al aspecto técnico y recursos, el 94.8% y 86.6% de mamás relata haber admitido una afable consejería luego de la vacunación, mientras que el 5.2% y 13.4% de mamás opinan haber obtenido una regular consejería después de la inmunización. Estos resultados coinciden con Huerta y Roca <sup>(25)</sup> quienes encontraron que el 95.8% y 98.3% de madres mencionaron haber recibido buena orientación en las dimensiones técnica y recursos.

Referente a la satisfacción de las mamás de infantes < de 1 año, el 81.4% se hallan muy satisfechas y el 16.5% satisfechas, estos efectos concuerdan con Huerta y Roca<sup>(25)</sup> las cuales en su investigación encontraron que las mamás se hallaban complacidas

(91.7%) con respecto a la consejería luego de la vacunación que les otorgó el profesional de enfermería; de igual modo encaja con los encontrados por Ticona<sup>(24)</sup>, la cual averiguo que el 82.0% de mamás describen una complacencia elevada de la consejería después de la inmunización que obtuvieron, así mismo concuerdan con los averiguados por Sierra<sup>(16)</sup>, donde el 92% de mamás acotan obtener una complacencia elevada de su consejería subsiguiente a la vacuna, pero difieren con lo analizados por Alvarado y Bustios<sup>(18)</sup> los cuales descubrieron que un 48.4% de mamás opinaron quedar satisfechas de la consejería posterior a la vacunación que les dieron el personal de enfermería; con esto podemos observar que es necesaria una adecuada consejería a las mamás para que sepan que actividades desarrollar en el momento en que sus hijos presenten las reacciones luego de la inmunización y así resulten complacidas con la prestación otorgada del profesional de enfermería.

Asimismo, en las dimensiones de satisfacción, se evidenció porcentajes positivos en las dimensiones cognitiva, afectiva y competencia personal con porcentajes de 73.2%, 78.4% y 88.7% de satisfacción respectivamente, estos resultados coinciden al de Gargate<sup>(27)</sup> quien encontró que el 68%, 73% y 82% de las madres de su población en estudio se encuentran satisfechas con la consejería que brinda la enfermera post vacunación de sus hijos (as).

Finalmente en cuanto a la correlación del grado de consejería posterior a vacunación y la complacencia de mamás de infantes < 1 año, se alcanzó que el 77.3% de mamás que cualificaron como buena la consejería del profesional de enfermería y están del mismo modo muy complacidas; similarmente, el 15.5% de mamás que se hallan complacidas apreciaron como afable la consejería después de la inmunización del Puesto Médico San miguel de Aco; por lo tanto efectuando empleo del ensayo estadística chi cuadrado, se consiguió demostrar una correlación existente de las constantes en análisis por un  $p = 0.001$ , aprobando así la hipótesis de la investigación. Resultados similares fueron evidenciados por Huerta y Roca<sup>(25)</sup> en donde se evidencia que el 91.7% de las madres, refieren haber recibido una buena orientación post vacuna y presenta una alta satisfacción por la orientación recibida, mientras que el 4.2% de las madres refirieron haber tenido una mala orientación post vacuna y presentan una satisfacción media, y que al aplicar la prueba estadística de Chi cuadrado, obtuvieron un valor de  $X^2 = 57.391$ ,

para un valor de  $p= 0.00003$  ( $p<0.05$ ), por lo cual también encontraron que sí existe relación significativa entre las variables estudiadas.



## 7. CONCLUSIONES.

1. El nivel de orientación post vacuna fue calificado por un mayor porcentaje con un 92.8% como “buena” por las mamás de los infantes menores de 1 año en el Puesto de Salud de San Miguel de Aco – Carhuaz.
2. La mayoría de madres del puesto de Salud de San Miguel de Aco –Carhuaz refieren estar “muy satisfechas” acerca de la consejería post vacuna obtenida del profesional de enfermería con un 81.4%.
3. El grado de satisfacción de las mamás con infantes menores de 1 año tiene una correlación significativa con la orientación posterior a la vacunación que es del 77,3% en el Puesto de Salud de San Miguel de Aco – Carhuaz, puesto que empleando el ensayo estadístico de Chi cuadrado, resultó  $X^2 = 07.038$ , hacia una valoración  $p= 0.001$ .
4. La satisfacción de las mamás con hijos menores de 1 año se correlaciona considerablemente con la orientación luego de la inmunización en su dimensión interpersonal con un 80,4% en el Puesto de Salud de San Miguel de Aco – Carhuaz, ya que empleando la prueba estadística de Chi cuadrado, obtuvimos  $X^2 = 64.057$ , hacia una valoración  $p= 0.000$ .
5. El nivel de satisfacción de las mamás con infantes menores de 1 año tiene una correlación significativa con la orientación posterior a la vacunación en su dimensión técnica con un 79,4% en el Puesto de Salud de San Miguel de Aco – Carhuaz, pues destinando la prueba estadística de Chi cuadrado, resultó en  $X^2 = 37.951$ , hacia una valoración  $p= 0.000$ .
6. La satisfacción de las mamás con hijos menores de 1 año tiene una correlación significativa con la orientación post vacuna en su dimensión recursos es del 72,2% en el Puesto de Salud de San Miguel de Aco – Carhuaz, dado que aplicando la

prueba estadística de Chi cuadrado, se obtiene un valor de  $X^2 = 13.209$ , para un valor de  $p = 0.001$  ( $p < 0.05$ ).

## 8. RECOMENDACIONES.

1. A las(os) Enfermeras(os) del Puesto de Salud de San Miguel de Aco – Carhuaz deben llevar a cabo y mantener tácticas apropiadas de instrucción, consejería en indagación de las secuelas de las inmunizaciones y los cuidados que deben recibir las madres en el hogar; Y si hay alguna reacción a la vacunación, las mamás saber cómo actuar, para que así estemos muy satisfechos con las mamás que mantendrán el cronograma de inmunización y así evitar una deserción.
2. A la licenciada(o) que esté a cargo y a los de turno del servicio de Inmunizaciones, debe poner en práctica más sesiones educativas, talleres de fortalecimiento de conocimientos acerca de las vacunas y estar bien instruido con relación a la manipulación de inmunizaciones, así podrán esclarecer las incertidumbres de las mamás e informarles adecuadamente.
3. A la enfermera (o) debe ofrecer un ambiente tranquilo, confiable, cómodo y ofrecer materiales didácticos con respecto al tema de vacunación a las mamás que asisten al puesto médico para la vacunación de su hijo y/o hija; para así puedan brindar la orientación adecuada a la madre y de esa manera pueda sentirse tranquila y en confianza en un ambiente satisfactorio, y así tener la seguridad de que la mamá desempeñe el calendario de vacunación con regularidad.
4. Al personal de enfermería y estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional de Santiago Antúnez de Mayolo y de otras universidades, deben continuar con la investigación y trabajo adicional en este tema, ya que siempre se investigan las diferencias en los problemas de salud y es importante mantener la información actualizada; así lograremos resultados que permitan la mejor atención a la población en el marco de la Estrategia de Inmunización en Salud.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. OMS, UNICEF Y BANCO MUNDIAL. 2016. Vacunas e inmunización: Situación Mundial. 3 era Ed. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. 4p.
2. Tenezaca M. Conocimientos que poseen las madres sobre las reacciones adversas post inmunización cuidados que brindan a sus hijos (a) menores de dos años Centro de Salud “El Tambo”, cañar, 2015. (tesis de pre grado), Ecuador Universidad de Cuenca, 2016
3. Cajina J, Inmunización: Boletín informativo sobre inmunizaciones del Ministerio de Salud. 2015.
4. Ministerio de Salud. Estrategia Sanitaria de Inmunizaciones. Lima: MINSA; 2016. Informes técnicos.
5. INEI: Vacunación mejora, pero no alcanza estándares deseados. [en línea]. Perú: Perú 21; 2016. [fecha de acceso 22 de abril de 2017]. URL disponible en: <http://peru21.pe/actualidad/inei-vacunacion-mejora-no-alcanza-estandares-deseados-2244571>
6. Organización Mundial de la Salud. Cobertura vacunal (documento de síntesis). Ginebra: OMS; 2017. Serie de técnicos. 657
7. Asociación Española de Pediatría, revista disponible en la página <http://vacunasaep.org/familias/es-verdad-pero> consultado 5 julio 2015.
8. Izquierdo, R. Conocimiento de madres de niños menores de un año sobre inmunizaciones y el cumplimiento del calendario vacunal. [tesis de pregrado]. Perú: Escuela de enfermería de Padre Luis Tezza; 2016



9. Gonzales, D. Factores que intervienen en el cumplimiento del calendario de vacunación en las madres con niños menores de un año en el Centro de Salud de Mala, 2015. [tesis de especialidad]. Perú: Universidad Mayor de san Marcos; 2016
10. Coila, R; Huaquisto, N. Influencia de la actitud de la madre frente a los cuidados pos vacunales de la pentavalente en niños menores de 1 año, centro de salud Guadalupe julio a octubre del 2017. [tesis de pregrado]. Perú: Universidad Andina “Néstor Cáceres Velázquez”; 2016
11. Fustamante, J. Aplicación del calendario de vacunación desde la perspectiva del profesional de enfermería en la Red Chiclayo, 2017 [tesis de pregrado]. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2016
12. Alarcon, L; De La Cruz, A. Cuidados brindados por madres primerizas post vacunación en lactantes menores de un año en una clínica privada. Chiclayo, 2016. [tesis de pregrado]. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2017
13. OMS comunicado 11-12. Organización Mundial de la Salud, Ginebra 2, (45).
14. VIRIS, Sandra. (2020). Satisfacción, actitud y conocimientos de inmunización en usuarios acompañantes de niños atendidos en el Centro de Salud Durán, Ecuador, 2020. Ecuador. (Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud).
15. GUTIERREZ, Susan. (2022). Calidad de atención que brinda enfermería y nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años en inmunizaciones de un hospital del callao, 2022. Callao-Lima (tesis de especialidad).

16. SIERRA, Delsi; OROYA, Mayumi. (2021). Nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones centro salud huayucachi – 2021. Huancayo – Perú (Tesis para optar la licenciatura en enfermería).
17. NACIMIENTO, Narda. (2021). Nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años que acuden a la estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones (ESNI) del centro de salud san Fernando – 2021 Pucallpa – Perú. (Tesis para optar la licenciatura en enfermería).
18. ALAVARDO, Joel; BUSTIOS, Raquel. (2019). Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de cred en el centro materno infantil piedra liza – Rímac 2019. Lima-Perú (Tesis para optar la licenciatura en enfermería).
19. GARCIA, Edgar. (2019). Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019. Lima, Perú. (Tesis para optar la licenciatura en enfermería).
20. MAQQUE, Abihail., PAREDES, Jackelin. (2019). Calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de cred, madres de niños menores de 3 años, p.s. peruarbo, arequipa – 2019. Arequipa. (Tesis para optar la licenciatura en enfermería).
21. BRICEÑO, Mitzi. (2018). Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del centro de salud de ambo 2018. Huánuco – Perú (Tesis para optar la licenciatura en enfermería).

22. Caceres, Karen; Merino, Maribel; Ortiz, Silvia. (2017). Satisfacción de las madres con niños menores de un año sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de inmunizaciones del Centro de Salud La Enseñada, 2017. Perú (tesis de especialidad).
23. MILIÁN, Karen. (2017). Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el centro de salud “las brisas” – chiclayo 2017. Pimentel-Perú. (Tesis para optar la licenciatura en enfermería).
24. TICONA, Isabel. (2016). Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del c. S pimentel. 2016. Chiclayo, Perú. Perú (tesis para optar la licenciatura en enfermería).
25. Huerta N., Roca G. Orientación post vacuna de la enfermera y satisfacción de madres, Puesto de Salud Marian, Huaraz, 2019. Perú. (Tesis de Licenciatura).
26. Hurtado, S. Trujillo A. Satisfacción de madres de niños menores de 5 años en orientación post vacuna de la enfermera, Puesto de Salud Huanchac, Huaraz, 2017 [Tesis de licenciatura]. Perú. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, 2017.
27. GARGATE, Luiza. (2016). Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 2 años sobre la consejería post vacuna de la enfermera en ESNI, Puesto de Salud de Cachipampa-Casma, 2016. Perú. (Tesis de licenciatura).
28. Rey MC. La satisfacción del usuario: un concepto de alza. Anales de documentación 2000; (3): 139-15.

29. Morales, C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda, febrero a abril del 2016. [tesis de pregrado]. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana; 2016.
30. Seclén, J; Darras, C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000.
31. Ministerio de Salud. Guia para la autoevaluación de la calidad para establecimientos de primer nivel. 2015
32. De los Ríos JL, Avila TL. Algunas consideraciones en el análisis del concepto:satisfacción del paciente.Invest Educ Enfer 2004; 22 (2): 128- 137.
33. Gonzales, M. Percepción del paciente sometido a cirugía oftalmológica acerca del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de cirugía de día en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima- Perú 2016. [tesis de pregrado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
34. Quispe, Y. Conocimientos sobre reacciones adversas postvacunales de los estudiantes de enfermería de la UNMSM. [tesis de pregrado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015
35. Suzanne Kerovac y col. El pensamiento enfermero. España. Ed. masso. 1996. p. 23-28
36. Disminuye la tasa de vacunación [en línea]. España: El Mundo; 2016. [fecha de acceso en línea, sitio web 24 de abril de 2017]. URL disponible en: <http://www.elmundo.es/salud/2015/06/04/556f47e4ca4741774d8b45af.html>.
37. Ministerio de salud pública y asistencia social, Dirección General, Vigilancia y Control de la Salud, Programa Nacional de Inmunización, Guatemala, Lineamientos 2,011-2,012 P. 26.

38. MSN Negrete M. Trato digno: Reto cotidiano [Artículo de revisión] México D.F, Formación Académica del Instituto de Geriátría., 2009.
39. Temas para la educación [Revista digital para profesionales de la enseñanza] Andalucía, Federación de Enseñanza de CC.OO., Noviembre 2009.
40. Cabello M. Calidad de la Atención Médica: ¿ Paciente o cliente ? [Revista Médica] Perú ,Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2001.
41. Pérez MC, Ortiz MR; Llantá MC; Peña M; Infantes I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. La Habana, Cuba.
42. García A. La información al Paciente como pieza clave de la Calidad Asistencial [Artículo Especial] España, Área de Salud de Talavera de la Reina, 2008.
43. Naranjo I, Ricaurte G. La comunicación con los pacientes [ Invest. educ. enferm.] Universidad de Antioquía, Facultad de Enfermería, 2006.
44. Huachaca, C. Conocimientos, prácticas y actitudes de las madres sobre la vacunación en sus hijos menores de 5 años, en el C.S. Jaime Zubieta, 2016. [tesis de especialidad]. Perú: Universidad Mayor de san Marcos; 2015
45. Pelaez A. Conocimiento sobre inmunizaciones y cumplimiento del calendario vacunal en madres de niños menores de 5 años en el Puesto de Salud “ Leoncio prado” Pamplona Alta-San Juan de Miraflores, 2016. [tesis de pregrado]. Perú: Universidad Privada Azobispo Loayza; 2016
46. Aguilar, V. Factores asociados al incumplimiento del calendario de vacunación en madres de niños menores de 5 años en el centro de salud de Leymebamba-Chachapoyas 2016. [tesis de pregrado]. Perú: Universidad Nacional “Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas”; 2016.

47. Cabrera, E. Conocimiento de las madres de los niños de 0 a 5 años de edad que asisten al centro de Salud San Miguel Petapa acerca de los efectos secundarios de las vacunas: Pentavalente, BCG, DPT y SPR y de las acciones para contrarrestarlos. [tesis de pregrado]. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala; 2016.
48. Universidad Nacional San Martín de Porres (UNSM). Manual para la elaboración de las tesis y los trabajos de investigación, Lima, 2016 [Manual de Elaboración], Perú.
49. Mazzanti MJ. Declaración de Helsinki, principios y valores bioéticos en juego en la investigación médica con seres humanos. *Revista Colombiana de Bioética* 2011; 6(1): 125-144.

## ANEXOS



## ANEXO N° 01

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE  
MAYOLO”**

**ESCUELA ACADÉMICO  
PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA**

---

**FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

---

**“GRADO DE SATISFACCIÓN DE MADRES DE NIÑOS  
MENORES DE 1 AÑO EN ORIENTACIÓN POST VACUNA,  
PUESTO DE SALUD SAN MIGUEL DE ACO, MARCARA –  
CARHUAZ, 2021”**

**I.-PRESENTACIÓN**

Buenos días/tardes nuestros nombres son: SALAZAR ROSALES Pamela de los Angeles y SERNA MEJIA Stephanny Yessenia, estudiantes de la escuela profesional de Enfermería de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, por consentimiento del Puesto de Salud San Miguel de Aco, Marcara - Carhuaz, estamos realizando un estudio de investigación con la finalidad de obtener información acerca del “Grado de Satisfacción de madres de niños menores de 1 año en orientación post vacuna, Puesto de salud San Miguel de Aco, Marcara – Carhuaz , 2021”. Para lo cual, solicitamos su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces, expresándole que toda la información recaudada será anónima y confidencial. Se le agradece anticipadamente su colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada pregunta y luego marque con una “X” la respuesta correcta según crea conveniente, en caso de duda, consulte a los investigadores y asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento.



**II DATOS GENERALES:****Edad:**

- 15 a 19 años.
- 20 – 25 años.
- 26 a 30 años.
- 30 a más años.

**Grado de instrucción:**

- Analfabeta.
- Primaria.
- Secundaria.
- Superior no universitario.
- Superior universitario

**Edad del niño:**

- Recién nacido.
- 2 meses.
- 4 meses.
- 6 meses.
- 7 meses.
- 8 meses.
- 12 meses.

**Número de hijos:**

- 1 hijo.
- 2 hijos.
- 3 hijos.
- 4 hijos a más

### III.-PARTE: “Cuestionario para evaluar la satisfacción de madres”

ASPECTOS A EVALUAR	INSATISFECHA	SATISFECHA	MUY SATISFECHA
1. ¿Se encuentra satisfecha con la atención que le ha brindado la enfermera (siente que la enfermera está capacitada y domina el tema de vacunas)?			
2. ¿Se siente satisfecha con la información acerca de cómo reconocer las reacciones adversas de las vacunas?			
3. ¿Se encuentra satisfecha con la información que le brindó la enfermera, acerca de qué hacer ante las reacciones adversas de una vacuna?			
4. ¿Ud se siente satisfecha con la confianza que le brinda la enfermera al momento de vacunar a su hijo (a)?			
5. ¿La enfermera le tiene paciencia cuando ud le pregunta acerca de las vacunas, sus reacciones adversas, etc?			
6. Cuando ud se siente temerosa o preocupada por los efectos de la vacuna, la enfermera la entiende, se pone en su lugar y le presta ayuda			
7. Se encuentra satisfecha con los procedimientos que realiza la enfermera antes, durante y después de vacunar a su hijo (a).			

<p>8. Se encuentra satisfecha con las preguntas que le realizó la enfermera para evaluar si comprendió o no sobre la consejería post vacuna</p>			
<p>9. Ud. se encuentra satisfecha con la consejería post vacuna recibida y se compromete a llevarla a la práctica.</p>			
<p>10. Ud. está satisfecha con la atención que le brinda la enfermera (la enfermera le ayuda a salir de dudas, inquietudes)</p>			

**IV. PARTE: “Guía de observación para identificar el nivel de orientación post vacuna que brinda la enfermera”**

<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	<b>MAL A</b>	<b>REGUL AR</b>	<b>BUE NA</b>
1. La enfermera se comunica de una manera amable y con un tono de voz adecuada.			
2. La enfermera trata con respeto a la madre.			
3. La enfermera mantiene la privacidad durante la atención del niño.			
4. El tiempo de atención y el tiempo de consejería de 10 minutos que brinda la enfermera es adecuado.			
5. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia y/o felicita a la madre por cumplir con sus citas vacunales.			
6. La enfermera explica en base a ejemplos para que la madre pueda comprender y llevarlo a la práctica.			
7. La enfermera brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realizó y verifica si la madre comprendió las recomendaciones que le brindó.			
8. La enfermera registra la vacunación en el carnet y explica cuándo será su próxima cita a la madre.			

9. La consejería post vacuna que brinda la enfermera es fácil, clara y sencilla de comprender.			
10. La enfermera le explica los efectos adversos de cada una de las vacunas que le colocó al niño.			
11. El ambiente donde la enfermera vacuna y da la consejería post vacuna es agradable, limpio y ordenado.			
12. La enfermera cuenta con imágenes, afiches, trípticos con los que brinda la consejería post vacuna.			

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## ANEXO N° 02

**UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**

**ESCUELA ACADÉMICO  
PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA**

---

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO VOLUNTARIO**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “Grado de satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en Orientación post vacuna, Puesto de Salud San Miguel de Aco, Carhuaz, 2021. Habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos; y, teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”

#### **1.1 Declaro que:**

He podido hacer preguntas sobre el estudio, he recibido suficiente información sobre el estudio y he hablado con los investigadores

❖ Comprendo que mi participación es voluntaria.

❖ **Comprendo que puedo retirarme del estudio:**

1. Cuando crea conveniente
2. Sin tener que dar explicaciones
3. Sin que esto repercuta en mis menores hijas (a)

❖ Por lo tanto, doy libremente mi conformidad para participar en el estudio

---

**Firma de la madre**

**DNI:** .....

