UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“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”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Bach. Enf. NARDA LUCÍA NACIMENTO RUÍZ

PUCALLPA - PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS MODALIDAD VIRTUAL

En Pucallpa, a los **diez (10)** días del mes de **Agosto de 2022**, siendo las **11:00** horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : Dra. Otilia Hernández Panduro.
MIEMBRO : Dra. Isabel Ramírez Chumbe.
MIEMBRO : Dra. Dina Pari Quispe.

Para proceder a la Sustentación Pública de la Tesis titulada:

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(AS) MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN A LA ESTRATEGIA SANITARIA NACIONAL DE INMUNIZACIONES DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO – 2021"

Presentado por la **Bachiller en Enfermería**:

NARDA LUCIA NACIMENTO RUIZ

Teniendo en calidad de Asesor a: **Mg. Ynés del Carmen Tavera Arévalo (ORCID 0000-0001-7133-4030) (DNI 00083441)**

Finalizada la Sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la siguiente conclusión:

La Tesis ha sido: APROBADO por MAYORÍA

Quedando la Graduada expedita para que se les otorgue el Título Profesional de **LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

Siendo las 12:15 horas del mismo día se dio por concluido al acto académico.

Pucallpa, **diez (10)** de **Agosto** de **2022**

Dra. Otilia Hernández Panduro.
PRESIDENTE

Dra. Isabel Ramírez Chumbe.
MIEMBRO

Dra. Dina Pari Quispe.
MIEMBRO

La presente tesis titulada: “**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, 2021”**, fue aprobada por los miembros del Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Ucayali, conformado por:

Dra. Otilia Hernández Panduro
Presidente

Dra. Isabel Ramírez Chumbe
Miembro

Dra. Dina Pari Quispe
Miembro

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0116-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(AS) MENORES DE CINCO AÑOS QUE ACUDEN A LA ESTRATEGIA SANITARIA NACIONAL DE INMUNIZACIONES DEL CENTRO DE SALUD DE SAN FERNANDO - 2021".

Cuyo(s) autor (es)	:	**NACIMENTO RUIZ, NARDA LUCIA**
Facultad	:	**CIENCIAS DE LA SALUD**
Escuela Profesional	:	**ENFERMERÍA**
Asesor(a)	:	**MG. TAVERA ARÉVALO, YNÉS DEL CARMEN**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 8%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 02/03/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Narda Lucia Nacimento Ruiz

Autor de la TESIS titulada:

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(AS) MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN A LA ESTRATEGIA SANITARIA NACIONAL DE INMUNIZACIONES DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO - 2021"

Sustentada el año: 10-08-2022

Con la asesoría de: Mg. Ynés del Carmen Tavera Arévalo

En la Facultad de: CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera Profesional de: ENFERMERIA

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26 / 09 / 2022

Email: narda.24.12.96@gmail.com Firma:

Teléfono: 929503679 DNI: 73017216

DEDICATORIA

Este trabajo fruto de mi esfuerzo y constancia, va dedicado con mucho amor y cariño a mis padres, por su apoyo incondicional y enseñanzas que me brindan durante cada etapa de mi vida; a mis docentes por los conocimientos brindados durante mi carrera universitaria.

Narda Lucía.

AGRADECIMIENTO

A los directivos y docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud – Escuela Profesional de Enfermería, por la formación académica que nos permitió ser mejores personas y buenos profesionales.

Al Gerente y Enfermera Jefe de la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI) del Centro de Salud San Fernando, por brindarme las facilidades en la realización de esta investigación.

A 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, quienes fueron el pilar de este estudio de investigación.

Mi agradecimiento sincero a la asesora de esta tesis, Mg. Ynés del Carmen Tavera Arévalo, que con su apoyo y enseñanza permitió la realización, desarrollo y culminación de esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

ÍNDICE.....viii

ÍNDICE DE TABLAS x

RESUMEN xi

ABSTRACT xii

INTRODUCCIÓN xiii

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... …..16

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. 16

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. 19

1.2.1. General 19

1.2.2. Específicos 19

1.3. JUSTIFICACIÓN 20

1.4. OBJETIVOS. 21

1.4.1. General 21

1.4.2. Específicos 21

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO. 23

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....23

2.1.1. Internacional.....23

2.1.2. Nacional 25

2.1.3. Local.....28

2.2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL 29

2.2.1. Satisfacción de las madres…….29

2.2.2. Vacunación de 0 a 5 años……..34

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 44
2.4. HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES . 46
2.3.1. Hipótesis 46
2.3.2. Variables 46
2.3.3. Operacionalización de variables..... 47
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ..... ….48
3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN 48
3.2. POBLACIÓN 49
3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... 50
3.3.1. Técnica..... 50
3.3.2. Instrumento. 50
3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS..... 51
3.5 TRATAMIENTO DE DATOS..... 52
3.6. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS. 52
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN ..... ….54
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…….64
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA ..... …67
ANEXO……...74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas 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 …….……..…..… 54

Tabla 2. Nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la competencia cognitiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021…….. 56

Tabla 3. Nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la competencia afectiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021……. 58

Tabla 4. Nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la competencia personal del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021……. 60

Tabla 5. Nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión personal del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021…….. 62

RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo de determinar el 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. El estudio corresponde a un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal, prospectivo y de nivel descriptivo. La población muestral estuvo conformada por 180 madres de niños(as) menores de 5 años. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario tipo Likert. Los resultados indican que el 65.0% de las madres tienen de 1 a 2 hijos, 63.3% tiene como nivel de instrucción secundaria, 72.2% son amas de casa, 61.1% tienen de 18-29 años de edad. Respecto a la satisfacción por la atención brindada por el profesional de enfermería; en la dimensión cognitiva, el 85.6% están satisfechas; 61.7% muestra satisfacción en la dimensión afectiva y el 81.1% en la dimensión competencia personal. Conclusiones: 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 están satisfechas con la atención brindada por el profesional de enfermería.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, estrategia sanitaria, inmunizaciones.

ABSTRACT

The research was conducted with the objective of determining the level of satisfaction of mothers of children under 5 years of age who attend the National Immunization Health Strategy (NISS) of the San Fernando Health Center - 2021. It corresponds to a quantitative approach of non-experimental, cross-sectional, prospective and descriptive design. The sample population consisted of 150 mothers of children under 5 years of age. The technique was a survey and the instrument was a Likert-type questionnaire. Results: 65.0% of the mothers had 1 to 2 children, 63.3% had a high school education, 72.2% were housewives, and 61.1% were 18-29 years of age. Regarding satisfaction with the care provided by the nursing professional; in the cognitive dimension, 85.6% are satisfied; 61.7% show satisfaction in the affective dimension and 81.1% in the personal competence dimension. Conclusions: Mothers of children under 5 years of age who attend the National Immunization Health Strategy (NISS) of the San Fernando - 2021 Health Center are satisfied with the care provided by the nursing professional

Keywords: Level of satisfaction, health strategy, immunizations.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que: “La inmunización salva millones de vidas y en todo el mundo se le reconoce ampliamente como una de las intervenciones de salud más costo-efectivas y que da mejores resultados. No obstante, al día de hoy, sigue habiendo en el mundo 19.4 millones de niños sin vacunar o insuficientemente vacunados” (1).

Según Velazco K. citado por Cáceres, Merino y Ortiz refieren que en la región de las Américas, Europa y Pacífico Occidental, han mantenido una cobertura inmunitaria superior al 90%, en tanto que la región del Mediterráneo Oriental alcanzó solo el 87%, al respecto la OMS indica que para proteger una población contra enfermedades infectocontagiosas, se debe llegar al 95% de cobertura de vacunación en todas las vacunas (2).

En el Perú, la responsabilidad del cumplimiento de las actividades de vacunación corresponde a los profesionales de enfermería, quienes deben poseer competencias científicas, técnicas y humanas, a fin de contribuir con la mejora de la salud infantil, considerando la satisfacción de la madre o tutores como un componente importante, a fin de garantizar la continuidad en el cumplimiento del calendario de vacunación (3). En este sentido, desde la opinión de la madre, los profesionales de enfermería no sólo deben preocuparse, dentro de su práctica cotidiana, por aspectos puramente técnicos o procedimentales, sino también, por una atención humana, donde se refleje su capacidad de respuesta y empatía en las relaciones interpersonales, así como en el aseguramiento de un entorno confiable.

Es por eso que, el Ministerio de Salud, precisa la importancia de una orientación a la madre o apoderado del niño (a), post aplicación de la vacuna, 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, siendo indispensable desarrollar una buena relación con la madre, el padre y/o acompañantes del niño, a través de mensajes claros y sencillos respetando sus costumbres y brindando un trato amable y cálido, aplicando todos los conocimientos para una atención integral y de calidad (4).

El calendario de vacunación, es una herramienta de gran importancia y necesaria para la salud de los niños menores de cinco años, ya que de la vacunación depende que se puedan prevenir diversas enfermedades. Sin embargo, la mayoría de la población de madres de niños menores de un año desconocen qué vacunas son necesarias, contra qué enfermedades actúan y cuándo deben administrarse a los niños según grupo etario, motivo por el cual la cobertura de inmunizaciones en nuestro país ha descendido en los últimos años a casi el 75% en promedio, una cifra baja pues la cobertura debe mantenerse en un 95% a fin de garantizar la protección frente a enfermedades prevenibles (5).

Considerando lo anteriormente mencionado, se planteó como objetivo general del estudio de investigación: Determinar el 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.

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos: En el Capítulo I, el planteamiento del problema: Formulación del problema, y objetivos. En el Capítulo II, marco teórico: Antecedentes del problema, planteamiento teórico, definición de términos básicos, hipótesis, variable y operacionalización de variable. En el Capítulo III, metodología: método de la investigación, población

muestral, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, procedimiento de recolección de datos, procesamiento y tratamiento de los datos. En el Capítulo IV, los resultados y discusión. En el Capítulo V, las conclusiones y recomendaciones; finalmente están las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La importancia de la atención primaria para la salud del niño según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Banco Mundial (BM), ha sido de creciente interés en los sistemas de salud con el objetivo de disminuir la morbilidad y mortalidad infantil; al respecto señalan que la inmunización no solo previene enfermedades debilitantes y discapacitantes, sino que también salva millones de vidas cada año, transforma la vida de los infantes, brinda la posibilidad de crecer sanos y mejorar sus perspectivas de supervivencia (6).

Se conoce que la inmunización previene unas 2 a 3 millones de muertes anuales, y de lograrse la mejora de la cobertura vacunal mundial se podrían estar evitando otros 1.5 millones de muerte; sin embargo, se estima que 19.4 millones de lactantes de todo el mundo aún no reciben las vacunas básicas, esta cifra es preocupante debido que en el mundo alrededor del 20% de niños que no reciben una inmunización completa

durante su primer año de vida, forman parte de un alarmante índice de morbilidad y mortalidad (6) (7).

En lo que respecta a América Latina, estudios realizados en Guatemala revelan la importancia de una orientación post vacuna para evitar la deserción, se determinó que el 97% de las madres refieren haber recibido la consejería post vacuna promoviendo de esta manera el conocimiento respecto a las reacciones adversas más comunes por vacuna; del mismo modo, en Ecuador, investigaciones revelan la satisfacción sobre las indicaciones recibidas respecto a cómo actuar frente a una reacción post vacunal en un 73.3%; 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, precisa además el beneficio directo para quien recibe la dosis (8).

En el Perú, el esquema de vacunación ha ido cambiando constantemente, el Ministerio de Salud (MINSA) adquiere las vacunas y las distribuye a nivel nacional bajo la dirección de la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones, para su administración en todos los establecimientos de salud, sin costo alguno para la familia, protegiendo a la población infantil contra más de 23 enfermedades; según el MINSA, la inmunización en nuestro país es una de las intervenciones sanitarias de mayor éxito y costo eficaz, evitando entre 2 a 3 millones de muertes al año, menciona además, que en los últimos años emergió una justificación aún más poderosa como teoría y evidencia, indicando que la buena salud en una población condiciona el crecimiento económico, sugiriendo que el

retorno económico de invertir en inmunizaciones está entre el 12 al 18%, poniéndose a la par de la educación básica como un instrumento de crecimiento económico y desarrollo (4) (9).

La expectativa de la madre y la confianza que transmite el profesional encargado de la vacunación, cumplen papeles muy importantes para alcanzar la cobertura vacunal, siendo responsabilidad del profesional de enfermería, la eficacia del cuidado acompañado del componente educativo, para lograr y producir salud y satisfacción logrando de esta manera la fidelidad en el retorno para una próxima dosis (10).

Durante la realización de las prácticas de externado comunitario en el Centro de Salud 9 de Octubre, se pudo apreciar la escasa orientación que se le brinda a la madre luego de realizar la vacunación al niño(a), influyendo en la forma de cómo proceder frente a las reacciones post vacunales, por ello es de mucha importancia la interacción a través de una comunicación efectiva entre la madre y el profesional de enfermería, quién debería asegurarse de la comprensión de la información proporcionada relacionada al acto de vacunación, permitiendo la aclaración de dudas y reforzando cuando sea necesario, con la finalidad de prevenir la deserción e incumplimiento del calendario de vacunación, con consecuencias en la salud del niño(a).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. General

- ¿Cuál es el 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?

1.2.2. Específicos

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas 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?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión cognitiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión afectiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión personal del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La cobertura de vacunación es muy relevante y considerando que la percepción de las madres al momento de vacunar a sus menores hijos, factor que es muy influyente, puesto que depende de muchos factores, entre los que destacan el desconocimiento sobre las vacunas, las enfermedades que protegen y reacciones que estos presenten, es importante brindar una información necesaria para evitar el incumplimiento del calendario de vacunación, así mismo se debe respetar las creencias que mantengan las madres en sus culturas o religiones.

La importancia de esta investigación radica en determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden a la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI) del Centro de Salud San Fernando-2021, es de gran importancia porque permitirá conocer la situación en la que se encuentra la satisfacción de las madres que acuden al establecimiento en referencia, mientras que para los profesionales de salud ayudará a conocer los factores y las percepciones de las madres sobre el ESNI que los ayudará a buscar y emplear herramientas en mejora de la calidad de atención hacia la población.

Los resultados obtenidos de este estudio serán útiles para los profesionales de enfermería ya que los incentivará a brindar una atención de calidad en la vacunación de los niños menores de 0 a 5 años que acuden a la estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones del centro de salud San Fernando, enfatizando en las dimensiones cognitiva, características sociodemográfica, afectiva, y personal que es de vital importancia para medir el nivel de satisfacción de las madres a través de la atención recibida por parte del personal de enfermería.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General

- Determinar el 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.

1.4.2. Específicos

- Describir las características sociodemográficas 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.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión cognitiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión afectiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021.

- Conocer el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión personal del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. Internacional

Montero TX y Muñoz PG (11), en la investigación: Percepción en madres de niños menores de 2 años sobre cobertura de la Estrategia Nacional de Inmunización, Centro de Salud “Victoria del Portete”, Cuenca 2018, encontraron que la percepción de las madres estaba ligada al nivel de conocimiento, escolaridad y residencia. El 52.7% desconocía las enfermedades que previenen las vacunas, 58.2% tenía primaria completa, 87.3% pertenecían al área rural; el 65.5% consideraban a las vacunas como buenas para la salud. El nivel de satisfacción es alto con un 76.4%. Conclusiones: las percepciones de las madres sobre la Estrategia Nacional de Inmunización son buenas a pesar de su bajo nivel de conocimiento y difícil acceso al centro de salud, siendo aspectos determinantes para las bajas coberturas.

Galindo BM y otros (12), investigaron sobre: Cultura de la salud en los familiares de niños sobre la vacunación. Policlínico “5 de Setiembre”,

enero-junio 2015. Encontraron que los familiares presentaban en su mayoría conocimientos suficientes acerca de las vacunas y conocían sobre las enfermedades que estas protegen. El proceso de vacunación mostró gran significado para los familiares, asociados a experiencias positivas. Concluyeron que las madres refuerzan la responsabilidad de vacunar al niño/a como parte del cuidado de la salud, y evitan información distorsionada sobre las vacunas preventivas y sienten satisfacción y confianza en la organización del servicio y la atención del personal de salud.

Atehortua WDJ y otros (13), investigaron: Relación de la percepción del acudiente del menor sobre la calidad del servicio asistencial de vacunación y su adherencia al programa ampliado de inmunización. Sus resultados fueron: los acudientes tienen una percepción de indiferencia del 55.7% e insatisfacción del 34.4% en la dimensión tangible porque carecen de información. La fiabilidad llega al 24.3% cuando expresaron sentirse no satisfechos con los tiempos de espera por ser muy prolongados y en la capacidad de respuesta, el 6.9% de los acudientes manifestaron estar satisfechos. El 61.2% de acudientes fueron niños menores de 1 año y medio de edad. Para la empatía, el nivel fue alto (43.1%). Conclusión: los usuarios se encuentran vinculados al servicio de vacunación por demanda y necesidad, pero es evidente que se debe fortalecer todas las dimensiones de forma integral.

2.1.2. Nacional

Salas MK (14), en la investigación: Características de la madre que influyen en el nivel de satisfacción en la atención del consultorio de inmunizaciones en el Hospital III Goyeneche Arequipa, Abril-Junio del 2018, encontró que el 50.36% de madres, tuvieron edades entre 23 a 33 años, el 59.12% de 2 a 4 hijos. El 35.77% de ellas fue casada, el 56.20% amas de casa, el 36.49% tuvo grado de instrucción superior universitaria y el 72.99% son de Arequipa. El nivel de satisfacción de las madres fue media en el 54.33%. Concluye que la edad, número de hijos, estado civil, ocupación, grado de instrucción, presentaron una relación significativa con el nivel de satisfacción de la madre en la atención del consultorio de inmunizaciones.

Briceño ML (15), investigó: Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo, 2018. Encontró que el 60.6% de madres tuvieron satisfacción media con la atención brindada por el profesional de enfermería en el consultorio de inmunizaciones. En la dimensión atención humana, el 61.1% presentaron satisfacción media; en la dimensión atención segura, el 57.1% tuvieron satisfacción media; en la atención oportuna, 60.0% presentaron satisfacción media y finalmente, en la dimensión atención continua, 58.9% tuvieron satisfacción media. Concluye que las madres tienen un nivel de satisfacción media con la atención que brinda el profesional de enfermería.

Cajusol DI y García NE (16). En la investigación: Percepción de las madres sobre el comportamiento de la enfermera en la atención de inmunizaciones. Centro de Salud-Illimo 2017. Los resultados son: El 26%

de madres tienen 25 a 29 años, 49% tienen instrucción secundaria y el 74% son amas de casa. En la atención que brinda la enfermera en inmunizaciones y según dimensión opinaron favorablemente: Deferencia respetuosa 51.25%, asistencia segura 68.75%, interacción positiva 46%, preparación y habilidad 61.25% y en forma global 58.75%. Concluyeron que la percepción de las madres en la atención de inmunizaciones en el Centro de Salud de Illimo es favorable en todas las dimensiones del estudio.

Bedoya MM y Santamaría GJ (17). En la investigación: Factores asociados en madres al incumplimiento del esquema de vacunación en madres de niños de 1 a 5 años en el Centro de Salud San Agustín de Cajas-2017. Los resultados son: el 39.5% incumplió con el esquema de vacunación, el 26.6 % de ellas no cumplieron con la vacuna de Neumococo, el 12.1% de Influenza, 33% de AMA y 46% de DPT. Concluyen que los factores asociados al incumplimiento del esquema de vacunación son: miedo a las reacciones que produce la vacuna, bajo nivel de conocimiento sobre las vacunas, creencias sobre alguna enfermedad grave, la edad, grado de instrucción, número de hijos, ocupación de la madre, tiempo de espera sobre la atención recibida, y disponibilidad del biológico.

Hurtado SL y Trujillo AL (18), investigaron la satisfacción de madres de niños de 5 años en orientación post vacuna de la enfermera, Puesto de Salud Huanchac, Huaraz, 2017. Obtuvo los siguientes resultados: El 72.6% de madres refieren recibir buena orientación post vacuna, 63.2% de madres están satisfechas con la orientación post vacuna recibida, el 73.6% de madres refieren estar satisfechas en la dimensión cognitiva de la satisfacción post vacuna, y el 26.4% refieren estar muy satisfechas. El

79.2% de las madres, refirieron sentirse satisfechas en la dimensión afectiva y el 20.8% calificaron estar muy satisfechas. El 81.1% refirieron estar satisfechas en la dimensión competencia personal, y el 18.9% calificaron estar muy satisfechas. Conclusión: Existe relación significativa entre la satisfacción de las madres con la orientación post vacuna brindada por la enfermera.

Tardío Y, (19). En la investigación: Satisfacción de la madre con el cuidado de la enfermera en el programa de inmunizaciones del Centro de Salud Defensores de la Patria - Ventanilla Perú. Obtuvo los resultados. El 69.52% (73) presento satisfacción media, el 24.76% (6) presento satisfacción alta. Concluye que la satisfacción de la mayoría de las madres con el cuidado que brinda la enfermera, es media con tendencia a alta.

Gargate L (20), investigaron: 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. Encontró que el 68% de las madres se encontraron satisfechas con la consejería que brindó la enfermera post vacunación; el 32% insatisfechas. La consejería post vacuna que brindó la enfermera fue calificada como muy buena y oportuna en el 76%, mientras que el 24% calificó como “regular”. En la dimensión consejería obtuvo porcentajes positivos con 68%, 73%, 82% de muy buena, buena y oportuna respectivamente. Concluye que la satisfacción de las madres sí se relaciona significativamente con la consejería post vacuna que le brinda la enfermera en inmunización.

García T (21). En la investigación: Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de

inmunizaciones del Hospital Dos de Mayo, Lima-Perú 2016. Obtuvo como resultados que, en la dimensión humana, el 66% (53) de madres tuvieron satisfacción media, el 20% (16) satisfacción alta y el 14% (11) satisfacción baja. En la dimensión oportuna el 71% (57) satisfacción media, el 15% (12) satisfacción baja y el 14% (11) satisfacción alta; en la dimensión continua, el 64% (51) satisfacción media, el 21% (17) satisfacción baja y el 15% (12) una satisfacción alta; y en la dimensión segura libre de riesgos el 61% (49) satisfacción media, el 29% (23) satisfacción alta. Concluye que la mayoría de las madres que llevan sus niños al servicio de inmunizaciones se encuentra medianamente satisfechas.

2.1.3. Local

No se encontraron antecedentes a nivel local relacionado al tema de investigación propuesto en el estudio de investigación.

2.2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.2.1. Satisfacción de las madres

Se define como el grado de conformidad que tiene una persona al satisfacer una necesidad; involucra un estilo racional o cognoscitivo, determinado en términos de discrepancia percibida entre deseos y logros, entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio (22).

La satisfacción depende de muchos factores como las experiencias previas, las expectativas e información recibida de otros usuarios y de la propia organización de salud. Esto hace que sea distinta para las personas (22). Distintos autores definieron la “satisfacción”, como la conexión que existe entre las expectativas que tienen con respecto a una atención ideal en salud (23).

Sobeida M (24) menciona: La satisfacción del usuario es como una medida de eficacia e incluso de control de objetivo de la calidad de los servicios de salud. La satisfacción del usuario supone una subjetividad del éxito alcanzado por el sistema de información, es un indicador blando con un marcado componente subjetivo porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacía criterios concretos y objetivos (25).

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del paciente externo en la satisfacción depende de la interacción con el personal de salud y atributos como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo de que obtenga el servicio adecuado, por tal motivo se debe cubrir necesidades relacionadas a otros aspectos tales como el respeto, la información pertinente y la equidad (26).

2.2.1.1. Nivel de satisfacción

Todo paciente ante la satisfacción de sus necesidades expresará un juicio de valor al servicio recibido, mostrándolos en los siguientes niveles:

- **Satisfecho:** Se produce cuando las perspectivas del paciente han sido cubiertas en su totalidad. Por tanto, un elemento que proporciona algo más que satisfacción, es decir, una estrecha confianza (27).

- **Medianamente satisfecho:** Sucede cuando el juicio de valor es moderadamente positivo; el servicio es ligeramente favorable debido a que el servicio o desempeño percibido no satisface las expectativas del usuario (27).

- **Insatisfecho:** Cuando existe una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una demanda, que se debe considerar como una actitud negativa hacia el servicio, esto llevará a que no se repetirá la experiencia, resulta cuando las necesidades del usuario no fueron cubiertas (27).

2.2.1.2. Dimensiones de satisfacción

Se consideran tres dimensiones en la satisfacción del usuario que se relacionan con el cuidado de enfermería:

- **Dimensión cognitiva:** Se refiere a la frecuencia y calidad de la información que ofrece el profesional de enfermería, a las personas

bajo su cuidado (28). La enfermera(o) debe poseer bases sólidas para desarrollar los aspectos del cuidado, entre ellas: ética del cuidado, gestión del cuidado, ciencias biológicas, el saber de la acción que realiza, conocimiento a la vanguardia de las normas técnicas, estos conocimientos se relacionan en un plano científico, técnico, de relación, ético y legal (29). También la enfermera(o) debe tener en cuenta que la comunicación pedagógica o de enseñanza, permite proporcionar al usuario la información necesaria sobre los procedimientos que se realizan (consejerías, las sesiones educativas y/o demostrativas), referidas a la vía de administración de la vacuna, reacciones adversas de la vacuna, enfermedades que previene la vacuna (29).

- **Dimensión afectiva:** Comprende al interés y comprensión que demuestra la enfermera(o) al momento de la atención (28). También está basada en la confianza de la otra persona, permitirle actuar en libertad. Asimismo, implica confiar en el crecimiento de la madre, en su propio tiempo y de su propia manera (29). Además, incluye tener paciencia, que está relacionada con la tolerancia, expresada en el respeto hacia el crecimiento del otro (29). Otro componente es la empatía, es decir, la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente; brindar atención y que la persona perciba el interés que el profesional siente; comprender sus dudas, inquietudes, tristezas, preocupaciones y prestarle la ayuda que necesita (29).

- Dimensión personal: Viene a ser la capacidad y disposición para ejecutar con habilidad los procedimientos de atención y consejería; esto constituye la capacidad que tiene el profesional de enfermería para brindar los cuidados estableciendo una relación cálida y adaptada a su condición (29). La enfermera(o) necesita tener un espíritu de disponibilidad, ayuda una apertura al otro, que constituye el clima especial que desarrolla la actividad de la enfermera (29).

2.2.1.3 Características sociodemográficas

Las variables sociodemográficas son el conjunto de factores sociales que actúan como protectores en el proceso de salud y enfermedad de las personas. Dentro de las principales características sociodemográficas se encuentran: la edad, el número de hijos, el grado de instrucción y la ocupación (30).

- **Edad:** La edad es una característica básica de la población. La composición etaria de una población influye en los fenómenos demográficos y socioeconómicos que se presenten en ella. Es importante determinar la composición etaria de una población pues los cambios que evidencia una población con el paso del tiempo, dependen de las necesidades según los años que tengan las personas (31).

- **Grado de instrucción:** Se refiere a cada una de las etapas en que los contenidos curriculares del sistema de educación formal están

organizados, de acuerdo con las necesidades educativas y con la etapa evolutiva del alumno. La educación tiene por objetivo lograr que la población escolarizada adquiera los conocimientos, destrezas, capacidades, actitudes y valores que la estructura del sistema educativo prevé en los plazos y en las edades teóricas previstas. Los contenidos apuntan a la formación general, permitiendo la especialización a medida que el alumno avanza por los niveles educativos. El nivel de educación, es cada uno de los tramos en que se estructura el sistema educativo formal. Se corresponde con las necesidades individuales de las etapas del proceso psico-físico evolutivo articulado con el desarrollo social y cultural (31).

- **Ocupación:** Se refiere a toda actividad de trabajo que ejerce la persona (asalariada o no) dentro y/o fuera de la vivienda, para el desarrollo de la producción y reproducción del grupo doméstico. A cambio de la actividad laboral que desempeña el trabajador, puede percibir un monto determinado de dinero y/o en especie o no recibir retribución económica por el trabajo realizado, como es el caso de las actividades domésticas dentro del ámbito del hogar o el trabajo efectuado en un establecimiento familiar (31).

- **Número de hijos:** Se refiere al número de hijos de las mujeres que han tenido en algún momento de su vida alguno nacido vivo, incluyendo los hijos que luego fallecieron (30).

2.2.2. Vacunación de 0 a 5 años

La vacunación comprende a todos los procesos desde su producción, transporte, almacenamiento, distribución, preparación, manipulación y concluye en el acto físico de su administración, previa actividad educativa de manera periódica dirigida a los padres de familia y población en general, para que reconozcan la importancia de la vacunación (4).

2.2.2.1. Vacuna

Se refiere a la suspensión de microorganismos virales, bacterianos vivos, inactivados o sus fracciones, sub unidades o partículas proteicas de los mismos que, al ser administrados, inducen en el receptor una respuesta inmune específica contra la enfermedad infecciosa respectiva (4) (3).

2.2.2.2. Importancia de las vacunas

Las vacunas son un medio por el cual se previene que las personas padezcan enfermedades. Estas pueden ser aplicadas por vacunas inyectables u orales. Así mismo tiene la finalidad de reforzar las defensas del niño contra enfermedades que han producido epidemias, muertes y han dejado secuelas (6) (32). En tanto una vacuna induce la inmunidad por medio de la reacción del sistema inmunitario de la persona vacunada. Es decir, esperar que su administración de lugar a determinados efectos colaterales leves. Estos efectos, que han sido estudiados en fase de pre comercialización, vienen recogidos en la ficha técnica de los diferentes

preparados vacúnales (1).

2.2.2.3. Clasificación de las vacunas

- **Inactivadas:** Están completamente compuestas por gérmenes muertos, en este grupo se encuentra la difteria, tétanos y tos ferina (DPT), hepatitis A y B, meningococo y neumococo, Haemophilus influenzae tipo b.

- **Activadas:** Están compuestas por virus vivos atenuados, en este grupo se encuentran la vacuna oral para la poliomielitis, rotavirus, algunas vacunas contra la influenza, fiebre amarilla, sarampión, varicela, paperas, rubeola, Bacilo Calmette-Guérin (BCG) (33).

2.2.2.4. Esquema nacional de vacunación

- **Vacuna Bacilo de Calmette-Guérin (BCG):** La vacuna preparada por cultivo en medio del BCG, que corresponde a una cepa del Mycobacterum bovis atenuada, preparada a partir de una cepa estándar suministrada anualmente por el Instituto Pasteur de Paris. Está indicado para prevenir las formas clínicas graves de la tuberculosis infantil: meningitis tuberculosa y diseminada. La dosis es de 0.1ml vía intradérmica y se administra a los recién nacidos (0 a 28 días), con peso igual o mayor de 2kg; prioritariamente se administra dentro de las primeras 12 horas de nacido o durante el primer año de vida si no recibió la vacuna y de 1 a 5 años previo descarte de infección por tuberculosis (3).

- **Vacuna contra Hepatitis B (HvB):** La vacuna contiene el antígeno de superficie de la hepatitis B, obtenido por técnicas de recombinación genética. Está indicado para la prevención de la transmisión de la hepatitis B; en recién nacidos (en las primeras 12 horas de nacido); excepcionalmente en partos domiciliarios se podrá vacunar hasta 7 días de nacido; en niñas y niños que han presentado reacción adversa severa a la vacuna pentavalente; a niños mayores de 5 años que no han completado 3 dosis de vacuna pentavalente y/o no muestra evidencia de haber recibido las 3 dosis (pentavalente o hepatitis B); a la población que vive en áreas de alta prevalencia de HvB; al personal de salud, de limpieza, estudiantes de salud, poblaciones indígenas, trabajadores sexuales, hombres que tienen sexo con otros hombres; grupos de riesgo; miembros de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional del Perú, cruz roja, defensa civil y bomberos. La dosis es de 0.5 ml vía intramuscular y se administra al recién nacido (en las primeras 12 horas), en atención inmediata con peso igual o mayor de 2kg. Se podrá vacunar al recién nacido con un peso menor o igual a 2kg si la madre tiene antígeno de superficie positivo (Hepatitis B) (3).

- **Vacuna combinada Pentavalente (DT-HvB-Hib):** La vacuna combinada, contiene células completas inactivas de Bordetella pertusis, toxoide diftérico y tetánico, antígeno de superficie del virus de la Hepatitis B y el polisacárido conjugado de Haemophilus influezae tipo b. indicado en la prevención de la difteria, tos ferina, tétanos, enfermedades invasivas provocadas por el Hib (meningitis,

neumonía) y Hepatitis B. La dosis es de 0.5ml vía intramuscular y se administra al menor de 1 año: 3 dosis (2, 4 y 6 meses de edad); de 1 a 4 años 11 meses 29 días, sin vacunación previa: se aplica el esquema (3 dosis con un intervalo mínimo de 2 meses entre dosis y dosis); en los que tengan vacuna incompleta, continuar el esquema vigente (3).

- **Vacuna polio inactivada (IPV):** Es una vacuna inyectable compuesta por poliovirus inactivados. Indicado en la prevención de la poliomielitis. Se administra 0.5ml vía intramuscular, a los 2 y 4 meses de edad, con intervalo de dos meses entre dosis y dosis (3).

- **Vacuna contra rotavirus:** Es una vacuna que pertenece a la enfermedad diarreica por rotavirus. Está indicada para la prevención de enfermedades diarreica severa causada por rotavirus. Se administrar 1.5ml vía oral, a los 2 y 4 meses de edad, con intervalo de dos meses entre dosis y dosis; teniendo en consideración que esta vacuna no puede sobrepasar la edad de 5 meses, 29 días para la primera dosis y la segunda dosis se puede administrar hasta 7 meses, 29 días (3).

- **Vacuna antineumocócica (neumococo):** Es una vacuna que previene las infecciones invasivas graves de los serotipos más comunes de estreptococos pneumoniae o neumococo. Está indicado para la prevención de las enfermedades invasivas provocadas por el neumococo (neumonías, meningitis, septicemia y no invasivas como

otitis media aguda, sinusitis). Se administra 0.5ml vía intramuscular a los 2, 4 y 12 meses de edad, con intervalo mínimo de 2 meses cada dosis; los niños de 2 a 4 años con co-morbilidad (nefropatías, cardiopatías, diabetes, hemoglobinopatías, infección por VIH, síndrome de Down, neoplasia, esplenectomizados e inmunosuprimidos), que no recibieron la vacunación previamente deben recibir una dosis; a los adultos mayores de 60 años a más recibirá una dosis (3).

- **Vacuna oral de poliovirus (bAPO):** Vacuna oral de tipo bivalente 1y 3 (bAPO). Está indicada para la prevención de la poliomielitis. Se administra 2 gotas vía oral, a los 6 meses (primera dosis), 18 meses (primer refuerzo) y 4 años (segundo refuerzo) (3).

- **Vacuna contra influenza:** Contiene inmunidad contra los serotipos prevalentes de la influenza según su circulación estacional. Las cepas varían cada año de acuerdo a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud. Se administra 0.25 ml de influenza pediátrica vía intramuscular, a los 6 meses (primera dosis), 7 meses (segunda dosis) y una dosis a la edad de 1 año y 2 años; a partir de los 3 años se administra 0.5ml de influenza adulto vía intramuscular; luego se administra una vez cada año (3).

- **Vacuna contra sarampión, paperas y rubeola (SPR):** Preparadas en capas vivas atenuadas del virus del sarampión, virus de la parotiditis, cultivado en embrión de pollo y virus de la rubeola, cultivados en células diploides humanas. Está indicado para la

prevención del sarampión, parotiditis y rubeola. Se administra 0.5ml vía subcutánea a los 12 meses y 18 meses de edad (3)

- **Vacuna contra varicela:** Es una preparación liofilizada de la cepa viva atenuada de la varicela producida en cultivos de células diploides humanas. Está indicado para la prevención de la varicela. Se administra 0.5ml vía subcutánea una dosis entre los 12 meses y los 2 años 11 meses y 29 días (3).

- **Vacuna antiamarílica (AMA):** Virus de la fiebre amarilla, cultivada en huevos de gallina cuyos virus han sido debilitados para que no produzcan la enfermedad. Confiere protección contra la infección por el virus causante de la fiebre amarilla, indicado a partir de los 15 meses hasta los 59 años de edad y se administra 0.5ml vía subcutánea dosis única; la duración de protección de una dosis es de por vida, no es necesario revacunar (3).

Cuadro 1: Esquema nacional de vacunación de la niña y el niño menor de 5 años en actividades regulares

POBLACIÓN OBJETIVO	EDAD	VACUNA
Menores de un Año	Recién nacido	1 dosis de vacuna BCG 1 dosis de vacuna HVB
	2 Meses	1ra dosis Vacuna Pentavalente 1ra dosis Vacuna Antipolio inactivada inyectable (IPV) 1ra dosis Vacuna contra Rotavirus 1ra dosis Vacuna Neumococo
	4 Meses	2da dosis Vacuna Pentavalente 2da dosis Vacuna Antipolio inactivada inyectable (IPV) 2da dosis Vacuna Rotavirus 2da dosis Vacuna Neumococo
	6 Meses	3ra dosis Vacuna Pentavalente 1ra dosis Vacuna Antipolio Oral (APO) 1ra dosis Vacuna Influenza Pediátrica
	Al mes de la primera dosis Influenza 2da dosis Vacuna Influenza Pediátrica	
1 año	12 Meses	1ra dosis Vacuna SPR 3ra dosis Vacuna Neumococo 1ra dosis Vacuna contra la Varicela 1ra dosis Vacuna Influenza Pediátrica.
	15 Meses	1ra dosis de Vacuna Antiamarílica (dosis única)
	18 Meses	1er Refuerzo de Vacuna DPT 1er Refuerzo Vacuna Antipolio oral APO 2da dosis de Vacuna SPR
De 2 años	2 años , 11 meses, 29 días	1ra dosis Vacuna Influenza Pediátrica 1ra dosis Vacuna contra la Varicela
De 3 y 4 años	3 años, 11 meses, 29 días 1 dosis Vacuna Influenza adulto 4 años, 11 meses, 29 días	
De 2,3 y 4 años	2, 3 y 4 años (hasta 4 años 11 meses, 29 días)	1 dosis Vacuna Antiamarílica (sólo aquellos que no acrediten vacuna anterior)
De 4 años	4 años (hasta 4 años 11 meses, 29 días)	2do. Refuerzo DPT 2do. Refuerzo Antipolio oral (APO)

Fuente: Norma técnica de salud que establece el esquema nacional de vacunación (3).

Cuadro 2: Efectos post vacúnales del esquema nacional de vacunación de la niña y el niño menor de 5 años.

VACUNA	POSIBLES EFECTOS POST VACUNALES
BCG	Días después de la vacunación puede desarrollarse un nódulo de induración en el sitio de la inyección que disminuye gradualmente y es reemplazado por una lesión local que pue ulcerarse semanas más tarde. Esta lesión local no requiere tratamiento.
HvB	Nivel Local: dolor, eritema, edema e induración. Nivel sistémico: malestar general, cefalea, fatiga o irritabilidad.
Pentavalente (DPT-HvB-Hib)	Reacciones locales: Dolor, enrojecimiento, induración, en el lugar de la aplicación. Reacciones sistémicas: Se manifiestan en las 48 horas siguientes a la vacunación con llanto persistente, alza térmica, irritabilidad. Menos frecuentes (convulsiones tipo espasmos o crisis de ausencia).
Vacuna polio inactivada (IPV o SALK)	Reacciones locales: Dolor en el sitio de aplicación de la vacuna.
Vacuna contra rotavirus	Puede presentarse en muy pocos casos: Alza térmica, diarrea, vómitos, irritabilidad.
Vacuna antimeumocócica	Reacciones locales: Dolor, eritema. Edema e induración en el sitio de la inyección. Reacciones sistémicas: Alza térmica, irritabilidad, somnolencia, pérdida de apetito, vómitos, diarreas, reacción cutánea.
Vacuna oral de poliovirus (BAPO o SABIN)	Es una vacuna segura, en raras ocasiones pueden ocurrir eventos adversos.
Vacuna contra influenza pediátrica	Reacciones locales: Dolor, enrojecimiento, edema e induración, en el lugar de la inyección. Reacciones sistémicas: Alza térmica, malestar general y mialgias usualmente desaparecen de 2 a 3 días.
Vacuna contra sarampión, paperas y rubeola (SPR)	Usualmente entre los siete y catorce días: Alza térmica, exantema, tos, coriza, conjuntivitis del componente anti sarampión. El componente antirubeólico genera fiebre, exantema, además linfoadenopatías y artralgias en menos de 0.5% de los casos. El componente antiparotídico puede producir es muy raras ocasiones (menos el 0.1%) fiebre, hipertrofia parotídea, entre el día 7 y 21 post vacunación.
Vacuna contra varicela.	Dolor en la zona de aplicación, enrojecimiento edema. Las reacciones sistémicas, se pueden manifestar a partir del 5° día a 30 días posteriores a la vacunación; cursan con irritabilidad, alza térmica mayor a 37.7 °C, reacción cutánea, somnolencia, pérdida de apetito.
Vacuna antiamarílica (AMA)	Reacciones locales: Dolor, eritema, edema e induración en el sitiaplicación. Reacciones sistémicas: Cefalea, mialgias, Malestar. Reacciones adversas severas son extremadamente raras se han descrito tres tipos de reacciones serias reacción de hipersensibilidad (anafilaxia) enfermedad neurotrópica (encefalitis) y enfermedad viscerotrópica. La incidencia de estos efectos es más alta en los mayores de 60 años, en razón a ello no se recomienda su vacunación.
Vacuna contra difteria, pertusis y tétanos (DPT)	Reacciones locales: Dolor, eritema, induración en el sitio de la aplicación de la vacuna. Reacciones sistémicas: Malestar general.
Vacuna contra influenza adulto	Reacciones locales: Dolor, enrojecimiento, edema e induración, en el lugar de la inyección. Reacciones sistémicas: Alza térmica, malestar general y mialgias usualmente desaparecen de 2 a 3 días.

Fuente: Norma técnica de salud que establece el esquema nacional de vacunación (3).

2.2.2.5. Rol de enfermería en la vacunación

Los cuidados de enfermería se centran en la promoción y prevención de la salud donde forman parte de la atención primaria la actividad de la inmunización. El rol de la enferma(o) dentro de este margen no solo se centra en el acto vacunal sino en los procesos de gerencia, administración, logística, de mantenimiento y conservación de las vacunas (29).

Es importante resaltar que la función educativa permite resolver las dudas, inquietudes o preocupaciones que pueda tener la sociedad en general y los individuos en particular sobre el tema. La aparición de nuevas vacunas y los cambios constantes en los calendarios vacunales dieron importancia en el campo de la prevención de las enfermedades y hacen que tengan que esforzarse para su desarrollo profesional y la contribución a la sociedad a través de actividades educativas que permitan informar a las poblaciones en riesgo sobre la importancia de las vacunas, contraindicaciones, reacciones adversas y otras generalidades sobre este tema (29).

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, brinda 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 que puedan ocasionar (33), (34).

Dentro de la función educativa, se encuentra la consejería, definida como una actividad cuya finalidad es promover la salud y lograr en el usuario la adopción de cambios voluntarios en la conducta, con resultados positivos en la salud de las personas. Es crear una relación de ayuda centrada en las necesidades del otro, estableciendo un vínculo de confianza, e implementación de técnicas, habilidades y recursos de comunicación interpersonal por parte de quien la realiza (35).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

- **Calendario de vacunación:** Es la secuencia cronológica en la que se establece la administración de las vacunas sistémicas en un país o región, con el objetivo de garantizar una inmunización adecuada a su población (34).

- **Calidad de la atención:** Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (35).

- **Características sociodemográficas:** Son aquellas particularidades que presentan las madres de niños menores de 5 años que acuden a las ESNI que están presente e influyen en la madre al momento de percibir y calificar el nivel de satisfacción de la atención que recibe del profesional de enfermería (25).

- **Control de vacunación:** Son parámetros y estructuras que permiten rastrear la vacuna desde que llega al país hasta que se le aplica a la persona (36).

- **Empatía:** Es la capacidad que tiene el profesional de enfermería

para establecer una relación adecuada con las madres de los niños menores de 5 años y entender y atender adecuadamente sus necesidades (35) (25).

- **Evento Supuestamente Atribuidos a la vacunación o Inmunización:** Cualquier evento adverso asociado a la vacunación o Inmunización, que tenía una asociación temporal y no necesariamente casual. Es una definición operacional que desencadena el proceso de la investigación que concluye con su clasificación final y la implementación de medidas colectivas (3).

- **Nivel de satisfacción de las madres:** Es el grado de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años de la atención recibida en la ESNI, que conserva un valor entre satisfacción e insatisfacción percibido de acuerdo a las dimensiones cognitivas, afectivas, personal y las características sociodemográficas, como competencia personal del profesional de enfermería (27).

- **Satisfacción del usuario externo:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (35).

- **Satisfacción de las madres:** Es la expresión de agrado manifestado de las madres de niños menores de 5 años de la atención recibida en la ESNI (25).

- **Vacuna:** Es la suspensión de microorganismos virales, bacterianos vivos, inactivados o sus fracciones, sub unidades o partículas de los mismos, que, al ser administradas, inducen en el receptor una respuesta inmune específica contra la enfermedad infecciosa respectiva (3).

- **Vacunación:** Comprende a todos los procesos desde su producción, transporte, almacenamiento, distribución, preparación, manipulación y concluye en el acto físico de su administración previa actividad educativa de manera periódica dirigida a los padres de familia y población en general, para que reconozcan la importancia de la vacunación (3).

2.4. HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.3.1. Hipótesis

- Por ser un trabajo descriptivo, no amerita hipótesis.

2.3.2. Variables

- Nivel de satisfacción de las madres.

2.3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR FINAL
Nivel de satisfacción de las madres	Es la respuesta o expresión de agrado que manifiestan las madres de niños menores de 5 años respecto a la atención en ESNI según sus propias características sociodemográficas, así como en las dimensiones cognitiva, afectiva y competencia personal del profesional de enfermería.	Cognitiva	- Calidad de información - Conocimiento científico - Vía de administración de la vacuna - Reacciones adversas de la vacuna - Enfermedades que previene la vacuna	Cualitativa	Ordinal	Satisfactorio (43-63 puntos) Medianamente satisfactorio (22-42 puntos) Insatisfactorio (0-21 puntos)
		Afectiva	- Interés y comprensión en la atención - Confianza - Paciencia y tolerancia - Empatía			
		Personal	- Habilidades en los procedimientos - Disposición en la atención - Desarrollo de actividades en enfermería			
		Características sociodemográficas	- Número de hijos	Cuantitativa	Numérica	De 1 a 2 De 3 a 4 De 5 a más
			- Grado de instrucción	Cualitativa	Ordinal	Sin instrucción Primaria Secundaria Superior
			- Ocupación	Cualitativa	Nominal	Ama de casa Empleada Trabajadora independiente
			- Edad	Cuantitativa	De razón	18-29 años 30-49 años 50 años más

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal porque la variable se observó y analizó en su contexto natural, con una sola medición. De nivel descriptivo porque describe un conjunto de fenómenos, identificando sus propiedades o variables más importantes; de tipo prospectivo debido a que los datos se recopilaron luego de iniciado el proceso de investigación (37).

Esquema:

$$M \longrightarrow O$$

Donde:

M = Muestra: madres con niños menores de 5 años.

$\longrightarrow$ = Línea de tiempo prospectiva

O = Nivel de satisfacción de las madres.

3.2. POBLACIÓN

La población muestral estuvo conformada por 180 madres de niños(as), menores de 5 años registrados en el padrón nominal de la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI) del Centro de Salud de San Fernando, calculada a partir del promedio de madres que asiste a la estrategia por mes (90) madres, para ello se tomaron en cuenta los meses de setiembre y octubre del 2021.

Criterios de inclusión:

- Madres de familia que aceptaron participar en la investigación.
- Madres de niños(as) menores de 5 años que acuden a la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI) del Centro de Salud San Fernando.
- Madres de 18 años a más que tengan niño(a) menores de 5 años que acuden a la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI) del Centro de Salud San Fernando.

Criterio de exclusión:

- Persona que tenga otro tipo de parentesco con el niño (a).
- Madres de familia con problemas neurológicos que interfieran con la comunicación y comprensión verbal.
- Personas que no deseen participar de manera voluntaria en el estudio.

3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnica

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, porque permitió obtener datos de modo rápido y eficaz (37).

3.3.2. Instrumento

El instrumento corresponde a un cuestionario diseñado conforme a una escala tipo Likert. Las características sociodemográficas de las madres encuestadas fueron registradas en la primera parte. La segunda sección contiene 21 afirmaciones respecto a las dimensiones de la variable (cognitiva, afectiva y personal) con alternativas de respuesta múltiple: “Nunca”, “Algunas veces”, “Casi siempre”, “Siempre”, con un puntaje de 0, 1, 2, 3 respectivamente. (Ver anexo C)

El nivel de satisfacción fue determinado de acuerdo a la siguiente puntuación:

Niveles	Puntuación
Satisfactorio	43-63 puntos
Medianamente satisfactorio	22-42 puntos
Insatisfactorio	0-21 puntos

Asimismo, la escala de valoración por dimensiones se hizo conforme a la siguiente puntuación:

Niveles	Puntaje de las dimensiones		
	Cognitiva	Afectiva	Personal
Satisfactorio	11-15 puntos	11-15 puntos	23-33 puntos
Medianamente satisfactorio	6-10 puntos	6-10 puntos	12-22 puntos
Insatisfactorio	0-5 puntos	0-5 puntos	0-11 puntos

Para determinar la validez de la escala se sometió a juicio de expertos, para ello se solicitó a 5 profesionales con experiencia en el tema, quienes revisaron el instrumento para emitir sus observaciones. Asimismo, se realizó una prueba piloto en el Centro de Salud 9 de Octubre, tomando el 20% de la población muestral a fin de determinar su confiabilidad, para lo cual se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach por tratarse de una escala con respuestas politómicas, se obtuvo un coeficiente de 0.883 (ver anexo D) (37).

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Se presentó una solicitud dirigida al Jefe del Centro de Salud San Fernando, con la finalidad de obtener el permiso correspondiente para la aplicación definitiva del instrumento.
- Se coordinó con la enfermera responsable de la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI) del Centro de Salud San Fernando para identificar de manera conveniente los elementos de muestra para la aplicación de la escala.

- Se informó a las madres acerca del propósito de la investigación, asegurándoles que la encuesta sería anónima y confidencial, solicitando su participación voluntaria mediante la firma del consentimiento informado (ver anexo B).
- La aplicación del instrumento tuvo una duración aproximada de 25 minutos y se realizó de lunes a viernes por las mañanas durante los meses de setiembre y octubre del 2021.

3.5 TRATAMIENTO DE DATOS

- En el procesamiento se creó una base de datos con el fin de ingresar la información obtenida a través del programa estadístico SPSS versión 25.
- Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva mediante frecuencias y porcentajes; finalmente la información se ilustró a través de tablas de una entrada.

3.6. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

En todo momento se cuidó la integridad biopsicosocial de la madre y el niño, se procedió a explicar el proyecto, los objetivos del estudio a las madres que acuden al centro de salud de San Fernando y que aceptaron formar parte de la investigación y firmando el consentimiento informado, en señal de aceptación en la participación del estudio, los datos personales se conservaron en reserva, con fines académicos. El estudio no comprometió

la salud de ninguna persona y tampoco implicó retribución económica alguna.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. 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.

Nivel de satisfacción	N°	%
Satisfactorio	161	89.4
Medianamente satisfactorio	19	10.6
Insatisfactorio	0	0
Total	180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres sobre la satisfacción en el servicio de ESNI del Centro de Salud San Fernando 2021.

En la tabla 1, se observa el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años que acuden a la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunización, encontrando que del 100% (180) de madres evaluadas, el 89.4% manifestaron estar satisfechas con la atención recibida del profesional de enfermería y solo el 10.6% refirieron estar medianamente satisfechas.

Estos resultados, son similares a los encontrados por Montero TX y Muñoz PG (11); el 76.4% de madres manifestaron tener un nivel de satisfacción alto, también Hurtado SL y Trujillo AL (18), refirió que el 81.1% refirieron estar satisfechas y el 18.9% calificaron estar muy satisfechas. Sin embargo, en el

estudio de Atehortua WDJ y otros (13), se encontró que las madres tuvieron una percepción de indiferencia del 55.7% e insatisfacción del 34.4% debido a que carecen de información y por los tiempos de espera por ser muy prolongados. Del mismo modo Briceño ML (15), encontró que el 60.6% de madres tuvieron satisfacción media con la atención brindada por el profesional de enfermería en el consultorio de inmunizaciones, también Salas MK (14), refirió que el nivel de satisfacción de las madres fue media en el 54.33%.

Del mismo modo, Briceño ML (15), encontró que el 60.6% de madres tuvieron satisfacción media con la atención brindada por el profesional de enfermería al igual que Tardío E, (19), refirió que el 69.52% (73) de madres presentó satisfacción media y solo el 24.76%(6) presento satisfacción alta.

Como ya se apreció los resultados obtenidos en el presente estudio, difiere de los encontrados en varios estudios revisados, porque la mayoría (cerca del noventa por ciento) de madres, si están satisfechas con las atenciones del profesional de enfermería.

Tabla 2. Características sociodemográficas 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.

Características sociodemográficas	N°	%
Número de hijos		
De 1 a 2	117	65.0
De 3 a 4	50	27.8
De 5 a más	13	7.2
Total	180	100.0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.0
Primaria	12	6.7
Secundaria	114	63.3
Superior	54	30.0
Total	180	100.0
Ocupación		
Ama de casa	130	72.2
Empleada	9	5.0
Trabajadora independiente	41	22.8
Total	180	100.0
Edad		
18-29 años	110	61.1
30-49 años	69	38.3
50 años más	1	0.6
Total	180	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres sobre la satisfacción en el servicio de ESNI del Centro de Salud San Fernando 2021.

La Tabla 2, muestra las características sociodemográficas 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; se observa que, del 100% (180) de madres encuestadas, el 65.0% tienen de 1 a 2 hijos, el 63.3% con grado de instrucción secundaria, el 72.2% son amas de casa y el 61.1% tienen de 18 a 29 años de edad.

Los resultados, muestran datos muy similares con lo reportado por otros investigadores, así Cajusol DI y García NE (16) en su estudio, el 49% tenían como grado de instrucción secundaria, el 74% eran amas de casa y el 26% tuvieron edades entre 25 a 29 años.

De otra parte, Salas MK (14), en su estudio, encontró que, el 59.12% de madres tuvieron de 2 a 4 hijos; el 50.36% presentaron edades entre 23 a 33 años, el 56.20% eran amas de casa. También, Briceño ML (15) en su estudio, el 37.7% (66) de madres alcanzaron la secundaria completa, el 40.0% (70) pertenecieron al grupo de edad de 18 a 22 años y el 36.6% (64) tuvieron de 23 a 27 años de edad; sin embargo Bedoya MM y Santamaría GJ (17), encontraron que el 23,4% de madres fueron menores de 19 años, el 20.3% con grado de instrucción primaria incompleta y el 55,7% tuvo de 1 a 2 hijos, y el 89.5% tuvo como ocupación ser amas de casa.

Como se puede observar, en los resultados del presente estudio, la mayoría de madres presentan grado de instrucción secundaria y son relativamente jóvenes; así mismo, sus indicadores como la edad y el nivel secundario, permiten afirmar que las madres tienen capacidades plenas para apreciar cómo perciben la atención recibida, expresando un juicio de valor al servicio entregado por el profesional de enfermería, después de establecer una interacción con ellos y si, le dieron información importante (26) sobre el calendario de vacunación, además expresar sobre el tipo de trato que recibió, si fue adecuado o no y si quedaron satisfechas del servicio (27) como se aprecia en la siguiente tabla. De otra parte, la mayoría de madres tuvo como ocupación su casa y de uno a dos hijos, datos que son considerados importantes porque se entiende que tuvieron experiencias previas (22) y la disponibilidad de tiempo para estar informadas sobre la atención en el ESNI y expresar su satisfacción o no.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión cognitiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021.

Nivel	N°	%
Satisfactorio	154	85.6
Medianamente satisfactorio	23	12.8
Insatisfactorio	3	1.7
Total	180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres sobre la satisfacción en el servicio de ESNI del Centro de Salud San Fernando 2021.

La tabla 3, indica el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión cognitiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando se observa que el 85.6% de las madres evaluadas indican un nivel satisfactorio, el 12.8% presenta un nivel medianamente satisfactorio y el 1.7% lo calificaron un nivel insatisfactorio.

Respecto al estudio realizado por Hurtado SL y Trujillo AL (18) se encuentra una coincidencia más cercana, siendo que el 73.6% de madres encuestadas refieren estar satisfechas en la dimensión cognitiva y el 26.4% muy satisfechas. En tanto que, en el estudio realizado por Montero TX y Muñoz PG (11), se encontró que el nivel de satisfacción fue alto en el 76.4% a pesar que las madres tenían bajo nivel de conocimiento y difícil acceso al centro de salud. También Gargate (20) encontró que el 76% de madres, calificaron como muy buena y oportuna la consejería post vacuna que brinda la enfermera, mientras que el 24% calificó como “regular”.

En comparación con lo obtenido por Atehortua WDJ y otros (13), sólo el 34.4% alcanzaron un nivel de satisfacción en la dimensión tangible, debido a que los profesionales de enfermería no dieron la información necesaria a las madres. De otra parte, Salas MK (14) evidenció un nivel de satisfacción media en el 54.33% de las madres de la atención brindada por la enfermera.

De acuerdo a la revisión bibliográfica, Donabedian (24) señala que, para alcanzar la calidad de un servicio, deben haberse satisfecho las necesidades del usuario y haberlas hecho bien, y que depende de varios factores que son objetivos y subjetivos, pero que a la vez son cuantificables o medibles como se procedió a la hora de la recolección de los datos, la gran mayoría de madres encuestadas, calificaron la competencia cognitiva del profesional de enfermería con un nivel satisfactorio. De hecho, que, al recibir la orientación del profesional de enfermería para ayudarlas a comprender su rol de padres sobre los cuidados al niño antes y después de vacunarlo (vía de administración de la vacuna, reacciones adversas, enfermedades que previene), las madres comprendieron y valoraron las enseñanzas desplegadas respecto a la calidad de la información y los conocimientos científicos demostrados del profesional y sintiéndose motivadas para dar la calificación de satisfactorio (16).

Tabla 4. Nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión afectiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021.

Nivel	N°	%
Satisfactorio	111	61.7
Medianamente satisfactorio	55	30.6
Insatisfactorio	14	7.7
Total	180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres sobre la satisfacción en el servicio de ESNI del Centro de Salud San Fernando 2021.

En la tabla 4, indica el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión afectiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando; se observa que el 61.7% de las madres evaluadas indican un nivel satisfactorio, el 30.6% presentan un nivel medianamente satisfechas y el 7.7% lo calificaron con un nivel insatisfechas.

Se encuentra similitud con lo reportado por Gargate L (20), quien encontró que el 76% de las madres, calificaron en las dimensiones de la consejería (interpersonal) con porcentajes altos, siendo 68%, 73%, 82% de muy buena, buena y oportuna respectivamente. De otra parte, Hurtado SL y Trujillo AL (18), encontró que el 79.2% de madres refirieron sentirse satisfechas con la dimensión afectiva y el 20.8% calificaron estar muy satisfechas; a diferencia de Briceño ML (15) quien encontró en la dimensión atención humana, en lo afectivo que el 61.1% de las madres presentaron satisfacción media.

También Cajusol DI y García NE (16) encontraron que las madres percibieron en el 51.25% de enfermeras, una atención favorable en la dimensión deferencia respetuosa y en el 46%, interacción positiva como indicadores de la dimensión afectiva, sin embargo García T. (21), encontró en la dimensión humana (afectiva) que el 66% (53) de madres tuvieron satisfacción media, el 20% (16) satisfacción alta y el 14% (11) satisfacción baja.

Estos resultados permiten entender que, el profesional de enfermería está cumpliendo con entregar un servicio con interés y confianza, también mostrando paciencia y tolerancia logrando la empatía con las madres que acuden a la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI). Es por eso que, el MINSA (26) recomienda que el profesional de enfermería, debe mostrar atributos como el buen trato, respeto e interacción adecuada al entregar un servicio al paciente externo refiriéndose a quienes acuden a los establecimientos de salud como a la ESNI.

Tabla 5. Nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión personal del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021.

Nivel	N°	%
Satisfactorio	146	81.1
Medianamente satisfactorio	33	18.3
Insatisfactorio	1	0.6
Total	180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres sobre la satisfacción en el servicio de ESNI del Centro de Salud San Fernando 2021.

La tabla 5, indica el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión personal del del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando, se observa que el 81.1% de las madres evaluadas indican un nivel satisfactorio, el 18.3% presenta un nivel medianamente satisfactorio y el 0.6% lo calificaron con un nivel insatisfactorio.

Comparando con los resultados de Hurtado SL y Trujillo AL (18) se encuentra similitud, ya que el 81.1% de madres refirieron estar satisfechas en la dimensión competencia personal, en tanto que el 18.9% calificaron estar muy satisfechas, asimismo, también Cajusol DI y García NE (16) encontraron una opinión favorable en: asistencia segura 68.75%, de igual manera Espíritu MR (35), obtuvo que el 91.7% de las madres, calificaron con alto nivel de satisfacción respecto a las habilidades y disposición en la atención, en cambio contrariamente los resultados obtenidos por Briceño ML (15) quien encontró que en la dimensión

atención continua, refiriéndose a la competencia personal, que el 58.9% de madres tuvieron satisfacción media.

Es importante la actitud del profesional de enfermería que haya logrado demostrar competencia personal y sus atributos como lo mencionan los otros autores como Peláez A. (34) y Quispe Y. (29) que esta dimensión trata de la disposición para ejecutar con destreza los métodos del proceso de atención y consejería; esto constituye la capacidad que tiene el profesional de enfermería para brindar los cuidados estableciendo una relación cálida y adaptada a su condición.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. La mayoría de madres de niños menores de 5 años que acuden a la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones del Centro de Salud San Fernando, refirieron estar satisfechas de las atenciones del profesional de enfermería; mientras un mínimo porcentaje está medianamente satisfecha.

2. Las madres de niños(as) menores de 5 años que acuden a la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones del Centro de Salud San Fernando, tienen como características sociodemográficas lo siguiente: La mayoría tienen de 1 a 2 hijos, con grado de instrucción secundaria, con ocupación ama de casa y tienen entre 18 a 29 años de edad.

3. El nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión cognitiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones, es satisfactorio.

4. El nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión afectiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones, es satisfactorio en mayor porcentaje.

5. El nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la dimensión personal del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones, es satisfactorio predominantemente.

5.2. RECOMENDACIONES

A los profesionales de Enfermería:

1. Aprovechar que la mayoría de madres presentan grado de instrucción secundaria y son relativamente jóvenes para dar el valor agregado respecto a cada dimensión estudiada sobre las competencias del profesional de enfermería y mejorar la percepción sobre la atención que reciben.

2. Continuar capacitándose de manera continua para reforzar la competencia cognitiva y técnica respecto a la aplicación de las normas y protocolos estandarizados en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones que se verá reflejada en la seguridad de los procedimientos y la confianza de las madres o tutores del niño(a).

3. Reforzar la competencia afectiva, para lograr una comunicación eficiente, asertiva y escucha activa con las madres que acuden a la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones; permitirá incrementar el nivel de satisfacción y evitar el riesgo de abandono de la vacunación.

4. Aplicar estrategias de afrontamiento eficaz frente al estrés laboral por la alta demanda poblacional y exigencia institucional, a fin de no perder el trato humano a las personas, asegurando una atención continua, segura y oportuna de manera integral y holística.

Al Jefe del Centro de Salud:

5. Realizar evaluaciones continuas respecto al nivel de satisfacción que tienen las madres con la atención recibida en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones, así como la supervisión periódica al personal responsable, cuyos resultados servirán para la elaboración de planes de mejora.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Organización Mundial de la Salud. Cobertura vacunal. [Online]. Ginebra; 2022 [cited 2022 Junio 8. Available from: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/immunization-coverage.

2. Cáceres Coz KE, Merino Zelada M, Ortiz Chavez SA. 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. Tesis de especialidad. Lima: Universidad Peruana Unión, Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud; 2017. Report No.: S/ISBN.

3. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud que establece el esquema nacional de vacunación. R.M.N° 719-2018/MINSA. Primera ed. MINSA, Editor. Lima: MINSA; 2018.

4. Acosta Collazos LF, Paquin Rojas F. Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 1 año sobre la calidad de la atención de las enfermeras del consultorio de nilo del C.S San Ignacio 2017. Tesis de posgrado. Lambayeque: Universidad Nacionalo Pedro Ruíz Gallo, Enfermería; 2017. Report No.: ISBN/ISSN.

5. Fernández Livia SB. Factores que intervienen en el cumplimiento del calendario de vacunación en las madres de niños menores de un año en el Centro de Salud “El Progreso” Carabayllo febrero – 2017. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista, Ciencias de la Salud; 2017. Report No.: S/ISBN.

6. Tenezca Yunga MR. 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 pregrado. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca, Enfermería; 2016. Report No.: S/ISBN.

7. Robles Arzu F. Asistencia al programa de medicina preventiva (vacunación) de niños de 0 a 5 años en el centro de Salud zona 3, del Ministerio de Salud Pública y asistencial social. Tesis de postgrado. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Maestría en gestión del desarrollo de la niñez y adolescencia; 2014. Report No.: ISBN/ISSN.

8. Izquierdo Orozco RdF. Conocimiento de madres de niños menores de un año sobre inmunizaciones y el cumplimiento del calendario vacunal. Tesis de pregrado. Lima, Perú: Escuela de Enfermería de Padre Luis Tezza-Afiliada a la Universidad Ricardo Palma, Enfermería; 2014. Report No.: ISBN/ISSN.

9. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú 21. [Online]. Perú; 2016 [cited 2022 Junio 06. Available from: https://peru21.pe/lima/inei-vacunacion-mejora-alcanza-estandares-deseados-216154-noticia/.

10. Fustamante Pérez JM. Aplicación del calendario de vacunación desde la perspectiva del profesional de enfermería en la Red Chiclayo, 2015. Tesis de pregrado. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Enfermería ; 2016. Report No.: ISBN/ISSN.

11. Montero Angamarca TX, Muñoz Puma PG. Percepción en madres de niños menores de 2 años sobre cobertura de estrategia Nacional de inmunización, Centro de Salud “Victoria del Portete”, Cuenca 2018. Tesis

de pregrado. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca, Enfermería; 2018. Report No.: ISBN/ISSN.

12. Galindo Santana BM, Avila Galindo Y, Castro Peraza AM, Pérez Chacón D. Cultura de la Salud en los familiares de niños sobre la vacunación. Policlínico “5 de Septiembre”, enero-junio 2015. Revista Cubana de Medicina Tropical. 2015 Enero-Junio; 71(4).

13. Atehortua WdJ, Albarracín ML, Jiménez MA, Pérez ÁM, Turriago NE. Relación de la percepción del acudiente del menor sobre la calidad del servicio asistencial de vacunación y su adherencia al programa ampliado de inmunización. Revista Ciencia y Cuidado. 2015 Junio; 12(1).

14. Salas Enrrique MK. Características de la madre que influyen en el nivel de satisfacción en la atención del consultorio de inmunizaciones en el Hospital III Goyeneche Arequipa, Abril-Junio del 2018. Tesis de pregrado. Juiaca, Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Escuela Profesional de Enfermería; 2019. Report No.: ISBN/ISSN.

15. Briceño Peñaloza ML. Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo, 2018. Tesis de pregrado. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco, Enfermería; 2019. Report No.: ISBN/ISSN.

16. Cajusol Cajusol DI, Garcia Choroco NE. Percepción de las madres sobre el comportamiento de la enfermera en la atención de inmunizaciones. Centro de Salud-Illimo 2017. Tesis de pregrado. Chiclayo: Universidad Particular de Chiclayo, Escuela Profesional de Enfermería; 2018. Report No.: ISBN/ISSN.

17. Bedoya Cruz MM, Santamaría Flores J. Factores asociados en madres al incumplimiento del esquema de vacunación en madres de niños de 1 a 5 años en el Centro de Salud San Agustín de Cajas-2017. Tesis de pregrado. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes, Escuela Profesional de Enfermería; 2018. Report No.: ISBN/ISSN.

18. Hurtado Bazan L, Trujillo Villaorduña AL. Satisfacción de madres de niños de 5 años en orientación post vacuna de la enfermera, Puesto de Salud Huanchac, Huaraz, 2017. Tesis de pregrado. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2018. Report No.: ISBN/ISSN.

19. Tardio Apumayta Y. Satisfacción de la madre con el cuidado de la enfermera en el programa de inmunizaciones del Centro de Salud Defensores de la Patria Ventanilla-2016. Tesis de pregrado. Lima, Perú: Universidad César Vallejo, Enfermería; 2016. Report No.: ISBN/ISSSN.

20. Gargate L. 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. Tesis de pregrado. Casma: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Enfermería; 2016. Report No.: ISBN/ISSN.

21. García T. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de inmunizaciones del Hospital Dos de Mayo, Lima-Perú. Tesis de especialidad. Perú: Universidad San Martín de Porres, Unidad de Posgrado; 2015. Report No.: S/ISBN.

22. Rey MC. La satisfacción del usuario: un concepto de alza. 2000. Análisis de documentacion.

23. Olivia C, Gloria Hidalgo C. Satisfacción Usuaria: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. Psykhe. 2004 Noviembre; XIII(2).

24. Ma. Sobeida L, Blázquez Morales , Quezada Díaz AA. Satisfacción de los Usuarios Hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna, con el cuidado de Enfermería. Revista Médica. 2014 Enero-Junio; xiv(1).

25. Morales Gonzales CG. 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 2009. Tesis de pregrado. Santa Fe de Bogota, Colombia: Universidad Pontífica Javeriana, Facultad de Enfermería; 2009. Report No.: ISBN/ISSN.

26. Seclén Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Anales de la Facultad de Medicina. 2005 Junio; LXVI(2).

27. De Los Ríos Castillo JL, Ávila Rojas TL. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería. 2004 Setiembre; XXII(2).

28. Gonzales Oré MAN. 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 2013. Tesis de pregrado. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Medicina; 2014. Report No.: S/ISBN.

29. Quispe Huamán YL. Conocimientos sobre reacciones adversas postvacunales de los estudiantes de enfermería de la UNMSM. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Mayor de San Marcos, Medicina; 2012. Report No.: S/ISBN.

30. Florencio Gonzales A. Actitud frente a la inmunización según las características sociodemográficas de las madres de niños menores de 5 años. Tesis de posgrado. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2017. Report No.: S/ISBN.

31. Programa Latinoamericano de Actividades en Población, PROLAP. Demografía I. Primera ed. Celade, editor. México: Celade; 1997.

32. Vilca F. Nivel de conocimientos sobre vacunas aplicadas en los adolescentes de la I.E Independencia, Puno, 2014. Tesis de pregrado. Perú: Universidad Nacional del Altiplano; 2015.

33. Instituto Nacional de Pediatría. La importancia de la vacunación y el tratamiento con inmunoglobulina para pacientes con inmunodeficiencias primarias. Primero ed. Pediatría INd, editor. México: Acta pediatria max; 2015.http://www.medigraphic.com/pdfs/actpedmex/apm-2015/apm152a.pdf.

34. Arrazola Martínez P, De Juanes Pardo JR, García De CodesIlario A. Conceptos generales. Calendarios de vacunación sistemática del niño y del adulto en España. Impacto de los programas de vacunación. Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica. 2015 Octubre; XXXIII(1).

35. Ministerio de salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. [Online]. LIMA; 2012 [cited 2022 Mayo 25/05/2022. Available from: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf.

36. Asociación para una Sociedad más Justa. Mecanismo de control de la vacunación en centroamérica. [Online].; 2021 [cited 2022 mayo 26/05/2022. Available from: efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://asjhonduras.com/webhn/wp-content/uploads/2021/05/PPT_-Mecanismos-de-Control.pdf.

37. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. Sexta ed. Interamericana , editor. México: McGraw-Hill; 2014.

ANEXO

ANEXO A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “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”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
General: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) de 0 a 5 años que acuden a la Estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones (ESNI) del Centro de Salud San Fernando – 2021? **Específicos:** ¿Cuáles son las características sociodemográficas 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? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la competencia cognitiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021?	**General:** Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) de 0 a 5 años que acuden a la Estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones (ESNI) del Centro de Salud San Fernando -2021. **Específicos:** Describir las características sociodemográficas 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. Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la competencia cognitiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021.	Siendo el estudio de nivel descriptivo no amerita formular hipótesis, porque el único propósito es especificar propiedades y características importantes de un fenómeno determinado	Nivel de satisfacción de las madres	Cognitivo	Calidad de información Conocimiento científico	**Antecedentes del problema:** A nivel internacional A nivel nacional A nivel local **Planteamiento teórico del problema:** **. Satisfacción** -Nivel de satisfacción. -Dimensiones de satisfacción. **. Vacunación del niño(a) de 0 a años.** -Vacuna. -Importancia de las vacunas. -Clasificación de las vacunas. -Esquema nacional de vacunación. -Rol de la enfermera(o) en la vacunación.	**Diseño**: No experimental. **Tipo:** Transversal – prospectivo **Nivel:** Descriptivo **Esquema:** M ⟶ O	**Población:** Conformada por 180 de las madres de niños de 0 a 5 años que acuden a la Estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones (ESNI) del Centro de Salud San Fernando -2020 **Muestra:** Conformada por el 100% de la población
				Afectivo	Interés y comprensión en la atención Confianza Paciencia y tolerancia Empatía			
				Competencia personal	Habilidades en los procedimientos Disposición en la atención Desarrollo de actividades en enfermería			

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la afectiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando -2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la competencia personal del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021?	Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la afectiva del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021. Conocer el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años, respecto a la competencia personal del profesional de enfermería que brinda atención en la Estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones (ESNI), Centro de Salud San Fernando - 2021.			Características sociodemográficas	Número de hijos Grado de instrucción Ocupación Edad			

ANEXO B

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Código

Yo: ……con documento de identificación N°…… y domiciliada en……..……..

DECLARO QUE: he sido informada de los objetivos del proyecto de investigación para el que se solicita mi colaboración. He comprendido la información y la solicitud de colaboración que se me hace. Asimismo, se me ha garantizado la confidencialidad de la información que yo pueda aportar, así como de mi identidad.

También sé que la persona responsable de la investigación es la Bach. Enf. Nacimento Ruíz, Narda.

Por todo ello, doy mi consentimiento para participar en la investigación: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(AS) MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN Al SERVICIO DE ESTRATEGIA SANITARIA NACIONAL DE INMUNIZACIONES (ESNI) DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO – 2021”.

Firma: …… Fecha: ……...

ANEXO C

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO

"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".

I. PRESENTACIÓN:

Estimada madre:

Buenos días, soy la Bach. Enf. Narda Lucía Nacimiento Ruíz, egresada de la Universidad Nacional de Ucayali, Facultad Ciencias de la Salud. Escuela Profesional de Enfermería, el presente estudio tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres que acuden a la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones del C. S. San Fernando. Toda la información recabada será sólo para uso exclusivo de la investigación.

II. INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presentará de forma verbal una serie de enunciados en forma de afirmaciones, para lo cual se le solicita escuchar detenidamente y brindar la respuesta que usted considere conveniente de acuerdo a su criterio. La información que usted brinde es de importancia para la investigación, por favor, se sugiere que sus respuestas sean veraces a fin de poder cumplir con los objetivos propuestos.

III. CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA:

1) Número de hijos:
   De 1 a 2 ( )
   De 3 a 4 ( )
   De 5 a más ( )
2) Grado de instrucción:
   Sin instrucción ( )
   Primaria ( )
   Secundaria ( )
   Superior ( )

3) Ocupación
Ama de casa ( )
Empleada ( )
Trabajadora independiente ( )
4) Edad: ……
18-29 años ( )
30-49 años ( )
50 a más años ( )

IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE:

N°	Enunciados	Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
COGNITIVA					
01	El profesional de enfermería le informa sobre la vacuna que le administrará a su niño(a).	0	1	2	3
02	El profesional de enfermería le informa en que parte del cuerpo de su niño(a) será administrada la vacuna.	0	1	2	3
03	El profesional de enfermería le informa acerca de las enfermedades que se previenen con las vacunas que serán administradas a su niño(a).	0	1	2	3
04	El profesional de enfermería le informa acerca de las reacciones adversas que puede presentar su niño(a) a consecuencia de la administración de la vacuna o vacunas.	0	1	2	3
05	El profesional de enfermería le informa acerca de qué hacer ante las reacciones adversas de la vacuna o vacunas que recibirá su niño(a).	0	1	2	3
AFECTIVA					
01	El profesional de enfermería se presenta correctamente y llama al niño(a) por su nombre antes de la administración de la vacuna.	0	1	2	3
02	El profesional de enfermería) le felicita por su asistencia puntual a la vacunación de su niño(a).	0	1	2	3
03	El profesional de enfermería le brinda su confianza durante la atención de su niño(a).	0	1	2	3
04	El profesional de enfermería le tiene paciencia cuando le pregunta acerca	0	1	2	3

	de las vacunas, sus reacciones adversas, etc.				
05	Cuándo se siente temerosa o preocupada por los efectos de la vacuna, ¿El profesional de enfermería le entiende, se pone en su lugar y le presta ayuda?	0	1	2	3
PERSONAL					
01	El profesional de enfermería le atiende inmediatamente a su llegada.	0	1	2	3
02	El profesional de enfermería revisa el carnet de su niño(a).	0	1	2	3
03	El profesional de enfermería le administra la vacuna que necesita según su edad.	0	1	2	3
04	El profesional de enfermería actúa con seguridad en los procedimientos que realiza antes, durante y después de vacunar a su niño(a).	0	1	2	3
05	El profesional de enfermería conversa con usted, cuando realiza los procedimientos a su niño(a).	0	1	2	3
06	El profesional de enfermería vacuna a su niño(a), sin distraerse.	0	1	2	3
07	El profesional de enfermería administra la vacuna en el sitio que le indicó previamente.	0	1	2	3
08	El profesional de enfermería le brinda consejería antes y después de vacunar a su niño(a).	0	1	2	3
09	El profesional de enfermería realiza preguntas para evaluar si comprendió o no sobre la consejería.	0	1	2	3
10	El profesional de enfermería le ayuda a salir de dudas e inquietudes antes y después de la atención brindada.	0	1	2	3
11	El profesional de enfermería le brinda orientación sobre los cuidados que tendrá en casa con su niño(a) después de ser vacunado(a).	0	1	2	3

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO D

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	21