

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**SATISFACCIÓN MATERNA SOBRE CONSEJERÍA DE ENFERMERÍA  
EN MANEJO DE REACCIONES POST VACUNA EN MENORES DE 1  
AÑO, PRIMAVERA 2021**


**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. ESPIRITU RIVERA, MERLITH ROSSMERY**

**ASESOR:**

**M.C. VALLADARES VERGARA, EDGAR IVAN**

  
M.C. EDGAR IVAN VALLADARES VERGARA  
CMP. 45812 REG. 36986  
JEFE DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA

**HUACHO – 2021**

**SATISFACCIÓN MATERNA SOBRE CONSEJERÍA DE ENFERMERÍA EN MANEJO  
DE REACCIONES POST VACUNA EN MENORES DE 1 AÑO, PRIMAVERA 2021**

**TESIS PRE GRADO**

**ASESOR:**

M.C. Valladares Vergara, Edgar Iván

**MIEMBROS DEL JURADO**

**Presidenta**

Lic. Collantes Vilchez, Yulissa Novali

**Secretaria**

Lic. Marroquín Cárdenas, Carmen Angelina

**Vocal**

Lic. Sosa Híjar, Walter Jesús

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A dios por darme la dicha de gozar de buena salud, por ser mi guía y fortaleza en el camino de mis decisiones.

A mis padres Diodoro, Celia y Elvira, por brindarme su cariño, trabajo y sacrificio.

A mis hermanos Olinda, Jorge y Magaly por su apoyo durante mi formación profesional, y seguir motivándome a cumplir mis metas.

## **AGRADECIMIENTO.**

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional por estar conmigo y confiar en mí, por sus palabras de aliento en la realización de este estudio.

Al asesor el Dr. Edgar Iván Valladares Vergara, quien, con sus enseñanzas, orientaciones y conocimientos, contribuyo a que se pueda realizar el presente estudio.

A los miembros del Jurado, por su aporte con sus conocimientos durante el desarrollo del estudio.

A la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, mi alma mater la cual me acogió durante mis años de estudio.

A mis docentes de la escuela profesional de enfermería, por sus enseñanzas, compartir sus conocimientos y ser parte de mi formación académica.

A las licenciadas (os) del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, por motivarnos a enfrentar las adversidades, por ser nuestra guía en los momentos más difíciles, por compartir sus experiencias, por su paciencia, consejos, conocimientos y ser parte de mi formación profesional.

Al licenciado y licenciada del Puesto de Salud de Primavera, por las facilidades a que pueda desarrollar este estudio.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xi</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática.</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema.</b>	<b>8</b>
1.2. Problema general.	8
1.2. Problemas específicos	8
<b>1.3 Objetivo de la investigación.</b>	<b>8</b>
1.3.1 Objetivo general.	8
1.3.2 Objetivos específicos.	8
<b>1.4 Justificación de la investigación.</b>	<b>9</b>
<b>1.5 Delimitación del estudio.</b>	<b>11</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
<b>2.1 Antecedentes de la investigación.</b>	<b>13</b>
2.1.1 Investigaciones internacionales.	13
2.1.2 Investigaciones nacionales.	14
<b>2.2 Bases teóricas.</b>	<b>18</b>
<b>2.3 Bases filosóficas.</b>	<b>37</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos.</b>	<b>40</b>
<b>2.5 Hipótesis</b>	<b>41</b>
2.5.1 Hipótesis general	41
2.5.2 Hipótesis específicas.	41
<b>2.6 Operacionalización de las Variables.</b>	<b>42</b>

<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.</b>	
<b>3.1 Diseño metodológico.</b>	<b>43</b>
<b>3.1.1 Tipo de investigación.</b>	<b>43</b>
<b>3.1.2 Nivel de investigación.</b>	<b>43</b>
<b>3.1.3 Diseño</b>	<b>43</b>
<b>3.1.4 Enfoque</b>	<b>43</b>
<b>3.2 Población y Muestra</b>	<b>44</b>
<b>3.2.1 Población.</b>	<b>44</b>
<b>3.2.2 Muestra.</b>	<b>44</b>
<b>3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</b>	<b>46</b>
<b>3.3.1 Técnicas a emplear.</b>	<b>46</b>
<b>3.3.2 Descripción de instrumento.</b>	<b>46</b>
<b>3.4 Técnicas para el procesamiento de la información</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	
<b>4.1 Análisis de resultados.</b>	<b>48</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.</b>	<b>53</b>
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.</b>	
<b>6.1 Conclusiones.</b>	<b>58</b>
<b>6.2 Recomendaciones.</b>	<b>59</b>
<b>CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>67</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla 1:** Nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en el manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, Primavera 2021. **48**
- Tabla 2:** Nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según características sociodemográficas en Primavera 2021. **45**
- Tabla 3 :** Nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según dimensiones en Primavera 2021. **47**

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1: Validez de instrumento</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 3: Confiabilidad de instrumento</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 5: Consentimiento informado.</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 6: Cuestionario de satisfacción materna.</b>	<b>74</b>
<b>Anexo 7: Solicitud de recolección de datos.</b>	<b>77</b>
<b>Anexo 8: Constancia de aplicación de instrumento.</b>	<b>78</b>
<b>Anexo 9: Base de datos</b>	<b>79</b>
<b>Anexo 10: Procesamiento y análisis de datos</b>	<b>80</b>



## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, Primavera 2021. **Material y método:** el estudio fue no experimental, de tipo descriptivo de corte transversal, de nivel básico descriptivo, de enfoque cuantitativo; la población fue de 109 madres y la muestra estuvo constituida por 48 madres con menores de 1 año; para la recolección de datos se usó como técnica la entrevista y como instrumentó el cuestionario valorada por escala Likert; para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS 25. El análisis inferencial se realizó con la prueba del Chi Cuadrado con una significancia estadística  $p < 0,05$ . **Resultados:** En general el 85,4% de madres manifestó una satisfacción alta en relación a la consejería que brinda la enfermera para el manejo de reacciones post vacuna. Obteniendo un resultado estadísticamente significativo de ( $P = 0, 000$ ). En las características sociodemográficas las madres manifestaron una alta satisfacción de ellas, el 90% eran adultas maduras; el 91% cursaron la secundaria; el 88% se encuentra sin empleo y el 92% son solteras. En la dimensión contenido, el 95,8 % tuvo una alta satisfacción ( $P = 0, 002$ ); en la dimensión habilidades, 91.7% de las madres tuvieron una alta satisfacción ( $P = 0, 036$ ); dimensión actitudes, el 91.7 % presentaron una satisfacción alta ( $P = 0, 000$ ); en la dimensión ambiente, el 85.4 % manifestó tener una alta satisfacción ( $P = 0, 000$ ) y finalmente en la dimensión material de apoyo solo, el 60,4% tuvieron una alta satisfacción ( $P = 0, 001$ ).

**Conclusión:** El nivel de satisfacción materna fue alta en relación a la consejería brindada por la enfermera sobre el manejo de reacciones post vacuna, siendo significativa con un valor de ( $P = 0.000$ ), la cual nos indica una alta satisfacción materna.

**Palabras claves:** Satisfacción, Consejería, Reacciones Post Vacuna.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of maternal satisfaction with nursing advice on the management of post-vaccine reactions in children under 1 year of age, Spring 2021. **Method:** the study was non-experimental, descriptive, cross-sectional, basic descriptive level, quantitative approach; the population was 109 mothers and the sample consisted of 48 mothers with children under 1 year of age; for data collection, the interview technique was used and the Likert scale questionnaire was used as an instrument; the SPSS 25 program was used for data processing. The inferential analysis was performed with the Chi-square test with a statistical significance of  $p < 0.05$ . **Results:** In general, 85.4% of mothers expressed high satisfaction in relation to the counseling provided by the nurse for the management of post-vaccine reactions. The result was statistically significant ( $P = 0.000$ ). In the sociodemographic characteristics, the mothers expressed high satisfaction, 90% were mature adults; 91% had completed high school; 88% were unemployed and 92% were single. In the content dimension, 95.8% were highly satisfied ( $P = 0.002$ ); in the skills dimension, 91.7% of the mothers were highly satisfied ( $P = 0.036$ ); in the attitudes dimension, 91.7% were highly satisfied ( $P = 0.000$ ); in the environment dimension, 85.4% were highly satisfied ( $P = 0.000$ ) and finally in the material support dimension alone, 60.4% were highly satisfied ( $P = 0.001$ ). **Conclusions:** The level of maternal satisfaction was high in relation to the counseling provided by the nurse on the management of post-vaccine reactions, being significant with a value of ( $P = 0.000$ ), which indicates high maternal satisfaction.

**Key words:** Satisfaction, Counseling, Post Vaccine Reactions.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, uno de los grandes desafíos para la salud pública y que enfrenta el profesional de enfermería es satisfacer las necesidades de enseñanza en la salud, por ser una de las principales acciones para el cuidado, y con ella se incrementan las competencias de las personas en la toma de decisiones que afecten su bienestar y el desarrollo de habilidades necesarias y de esa manera adopten medidas destinadas a mantener y a mejorar su salud. (Leiva & Moreno, 2018)

Esta enseñanza se ve reflejada en las consejerías dadas por la enfermera en el proceso de la vacunación infantil, que va dirigido en su mayoría a las madres o cuidadores, quienes generalmente no poseen conocimientos claros respecto a este tema, la cual genera dudas y al no ser resueltas ocasionan el abandono y rechazo hacia las vacunas, y todo ello genera mayor cantidad de niños en riesgo de contraer enfermedades que son inmunoprevenibles.

Por todo lo expuesto, este estudio busca determinar el nivel de satisfacción de la madre en relación a la consejería brindada por la enfermera después que su niño haya sido inmunizado.

Así mismo, el estudio consta de seis capítulos las cuales están, distribuidas de la siguiente manera:

Capítulo I, se aborda el planteamiento de problema en la cual se hace la descripción de la realidad problemática en todo el ámbito, el planteamiento de problema y objetivo tanto general como específicos; así mismo, contiene la justificación, delimitación y viabilidad del estudio.

Capítulo II, contenida por los antecedentes de la investigación, tanto en el ámbito nacional como internacional, la descripción de las bases filosóficas como teóricas. Capítulo III, explica la metodología en general que corresponde el estudio. Capítulo IV, se muestra el análisis de los resultados con su respectiva interpretación en estadística porcentual. Capítulo V, se muestra la

discusión. Capítulo VI, las conclusiones y recomendaciones dadas a partir de los resultados obtenidos.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas de las cuales se obtuvo la información para la realización del estudio y los anexos que son las evidencias del proceso de investigación.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática.**

Las inmunizaciones son consideradas como un componente esencial de la atención primaria de salud y un derecho humano incuestionable, debido a que la etapa de vida en el infante se encuentra más vulnerable, por lo que las vacunas han ayudado a reducir el riesgo de contraer enfermedades, creando defensas naturales en el cuerpo para desarrollar la protección, también para prevenir la morbilidad y rebrote de enfermedades mortales. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

No obstante, la Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que la cobertura de vacunación en los últimos años se ha visto afectada, según cifras casi más de 20 millones de lactantes por año carecen de acceso adecuado a las vacunas, incluso en algunos países los avances se han estancado y existe un riesgo real de que los grandes esfuerzos que se hacen terminen deteriorando los logros alcanzados. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), menciona que en el año 2018 más de 20 millones de infantes no recibieron ni siquiera las vacunas más básicas, los que les deja desprotegidos ante enfermedades peligrosas y en el año 2017, una cuarta parte de todas las muertes entre niños menores de cinco años fueron por neumonía, diarrea y sarampión; todas estas muertes se pudieron haber evitado si el infante hubiese recibido la vacuna a tiempo. (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2019)

Por ello, para lograr una alta cobertura de vacunación la Organización Mundial de la Salud (OMS), considera de importante usar estrategias, como la educación y orientación a los padres acerca de la importancia de la vacunación infantil, para crear oportunidades de aprendizaje, de conocimiento, de comunicación en relación a la salud y que ello pueda ayudar en

el desarrollo de habilidades personales que conduzcan a la salud individual y de la comunidad. (Universidad de Catambria, 2017)

En Colombia el Plan Ampliado de Inmunizaciones (PAI), manifiesta que la cobertura de vacunación en los últimos años se ha visto afectada debido a factores como las creencias y actitudes sobre vacunas y la escasa información brindada por el profesional de la salud, la cual se ha visto reflejada en que la mayoría de los padres siente el temor a las reacciones post vacúnales, como el dolor y la fiebre, siendo una de las razones para que sus niños no sean vacunados, por lo que manifiestan que “cuando yo vacune a mi hija, la vacuna de los dos meses se la coloqué en este servicio de salud y ella duró quince días enferma con fiebre, vómito y diarrea”, por ello recalca la gran importancia de la educación a los padres por parte de los profesionales de la salud. (Escobar, Osorio, & De la Hoz, 2017)

Por lo que, History of Vaccines, además de resaltar la eficacia que pueden tener las vacunas, para la protección, aunque no en un 100%, considera que al igual que los fármacos las vacunas también tienen beneficios y efectos secundarios, que la mayoría de estos suelen ser leves, como malestar, hinchazón o enrojecimiento en el sitio de la inyección, en algunas vacunas se les asocia con fiebre, erupciones en la piel y dolor, así mismo refiere que los efectos secundarios graves se puede presentar ocasionalmente, como las reacciones alérgicas o convulsiones que ponen la vida en riesgo. Por ello considera que los padres deben de conocer, informarse y consultar acerca de los efectos post vacuna que haya sufrido o pueden tener su niño después de la vacunación, para no perjudicar el correcto cumplimiento de las vacunas y ponerlos en riesgo de contraer enfermedades infecciosas. (History of Vaccines, 2018)

En el Perú en cuanto a la cobertura de vacunación, siendo uno de los países que, en los últimos cinco años, aprobó uno de los calendarios de inmunización más completos del continente: diecisiete vacunas que protegen de veintiséis enfermedades a los niños y niñas. A

tenido una cobertura de vacunación infantil menor al 40% en el año 2020 en regiones como: Arequipa, Lima, Callao, Lambayeque, Loreto, Moquegua, Puno y Ucayali; esto debido al contexto de la pandemia, pero cabe recalcar que antes de la COVID 19, ya había regiones donde la cobertura era menor al 65% en la vacunación infantil en menores de 5 años, debido a factores relacionados con la infraestructura, falta de recursos humanos y la poca información y educación acerca de las vacunas, por lo que esta situación coloca en riesgo de rebrote de enfermedades, y aumento de morbilidad y mortalidad en los niños menores de 5 años. (Torres, 2020)

Así mismo, Benites (2005) señala que las coberturas de vacunación se ven afectadas debido a que existen factores que intervienen en el correcto cumplimiento del calendario de vacunación, a factores como el rechazo del círculo familiar, en especial de la madre, atribuidas a efectos que pueda causar las vacunas, esto debido a que existe un alto porcentaje de madres que desconocen la importación de las vacunas y las enfermedades que se pueden prevenir si su niño es vacunado a tiempo. (Carhuavilca, 2020)

Dentro de los aspectos que afecta la cobertura de vacunación ha estado relacionado a problemas con los profesionales de la salud y con la madre, por ello cabe recalcar la importancia del rol del profesional de enfermería en la educación y promoción de la salud. Así mismo, una de las estrategias como la consejería es de vital importancia, ya que es un medio donde se relacionan el enfermero paciente y su entorno. Por un lado, la consejería también es una de las ventanas de oportunidades donde el profesional de la salud pueda brindar mensajes claves sobre la importancia de las vacunas y las reacciones que puedan tener cada uno de ellas después de su administración y los cuidados que debe de tener en su domicilio, por ello es importante que el profesional de enfermería brinde no solo una atención de calidad, sino también una consejería de calidad que pueda satisfacer al usuario, con dominio de tema, con mensajes claros y sencillos, uso medios de audiovisuales, siendo empáticos, comprendiendo la situación sociocultural de la

madre, que le brinde confianza, seguridad y sobre todo genere interés de conocer acerca de la importancia de las vacunas, sobre todo concientizar que las reacciones post vacuna no deben de ser un impedimento para el cumplimiento del calendario de vacunación. (Dolores, Liria, & Espinoza, 2018)

En el Callao, Gutiérrez & Landaruro (2019), según su estudio el 53% de madres conocía acerca de las reacciones post vacúnales y el 47% no conocía. En cuanto a la dimensión el 58% si conocía acerca de las reacciones locales post vacúnales y el 42% desconocía de ello, acerca de las reacciones sistemáticos post vacúnales el 57% desconocía, mientras que el 43% de madres si conocía sobre las reacciones post vacúnales en los niños menos de 1 año, estos resultados reflejan la influencia del enfermero en su rol de educador y consejero en el aprendizaje y conocimiento de las madres.

En Piura, Castillo (2019), en su estudio reveló que las madres, en un 77,5% previo a una consejería tenía un nivel conocimientos medio acerca de las reacciones post vacuna, y luego de una consejería el 78.9% ya tenía un nivel de conocimientos efectivo, por lo que concluye la importancia de la consejería de enfermería en el conocimiento de madres respecto a las reacciones post vacúnales.

Por ello, para lograr una cobertura de vacunación y el cumplimiento de calendario de vacunación es importante que el profesional de enfermería brinde una atención de calidad la cual logre cumplir las expectativas del usuario y de esa manera sean satisfactorias, por ende si no hay una atención de calidad del profesional de enfermería, se evidenciaran problemas de baja satisfacción por parte del usuario ante la atención recibida, esto debido a que el usuario siempre busca respuestas a sus necesidades, en la que muchas veces el profesional de enfermería se aleja del que hacer, no crea la relación enfermero paciente, no se integra a la calidad de atención para satisfacer al usuario, por diversas actividades, es por ello que se evidencian resultados negativos



por parte de los usuarios hacia la atención, perdiendo la confianza y la credibilidad a los servicios de salud. (Botón, 2018)

Así mismo, estudios realizados en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA), sobre la satisfacción con la atención en relación a factores sociodemográficos como la edad, el estado civil, lengua materna aprendida durante la niñez, presencia de limitaciones, quintil de bienestar económico, afiliación a un seguro de salud, nivel de educación, revelaron que las personas con lengua materna aprendida durante la niñez perciben una baja satisfacción con la atención en salud en comparación a quienes aprendieron castellano en su niñez, en cuanto a la edad se encontró que las personas entre 40 y 59 años perciben una baja satisfacción con la atención en salud en comparación a las personas que tienen entre 18 y 29 años. (Hernández, Rojas, Prado, & Bendezu, 2019)

Es así que, se hicieron estudios para determinar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios hacia la atención del profesional de la salud, con la finalidad de encontrar problemas, luego ser analizados y ser tomados como punto de referencia y de esa manera seguir fortaleciendo la calidad de atención por parte de los profesionales de salud.

En Áncash, Hurtado & Trujillo (2018) en su estudio sobre la satisfacción materna y la orientación de enfermería en post vacuna reveló que en un 72.6% de madres manifestaron recibir una buena orientación postvacunal, un 63.2% de madres mostraron estar satisfechas con la orientación post vacuna recibida, por lo que nos dice la importancia de que el profesional de enfermería brinde una orientación que sea satisfactorias para la madre.

Así mismo, durante las visitas domiciliarias hechas durante las prácticas comunitarias se evidenciaron la poca aceptación de las vacunas por parte de las madres quienes manifestaban sentir rechazo debido a los malestares que las vacunas generaban a sus niños, las cuales les impedía de realizar sus actividades con normalidad, por lo que no podían cumplir correctamente

el calendario de vacunación, también se indagó que el nivel de conocimiento de las madres no eran muy claros ni convincentes, en relación al manejo de las reacciones post vacuna, esto debido a factores relacionados a la pandemia por COVID 19, poca importancia dedicado a la orientación y promoción de la salud y con la calidad de atención de enfermería en el consultorio de inmunizaciones en las cuales las expectativas de las madres no eran las que esperaban o no daban respuesta a sus preguntas, dudas y necesidades las cuales generaban una baja satisfacción con la atención recibida por el profesional de enfermería.

Es por ello, la importancia de que el profesional de enfermería logre satisfacer a la madre, brindando una atención de calidad, creando una relación más estrecha entre enfermero paciente, dando una consejería de calidad que pueda dar respuesta a sus necesidades las cuales logren cumplir sus expectativas y de esa manera generar una alta satisfacción con los servicios de la salud y lograr una cobertura de vacunación y el cumplimiento del calendario de vacunación. Por ello, el profesional de enfermería cumple un rol importante de promoción y educación brindando una información de manera clara, con términos sencillos, el uso de recursos materiales con las cuales la madre pueda percibir mejor la información y conocer más acerca de las reacciones post vacuna, de buscar entorno de comodidad y confianza, y sobre todo dar un trato humanizado que para de esa manera la madre pueda sentir satisfacción en relación a la consejería y atención brindada. Así mismo, para lograr satisfacer y responder a las necesidades de la madre, el profesional de enfermería debe de involucrar en el cuidado del niño después de haber sido vacunado, con el objetivo de poder conocer los problemas, de educar, de absolver sus dudas y sobre todo generará confianza respecto a la atención brindada.

## **1.2 Formulación del problema.**

### **1.2.1 Problema general.**

¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna Primavera 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según características sociodemográficas en Primavera 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según dimensiones en Primavera 2021?

## **1.3 Objetivo de la investigación.**

### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar el nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, Primavera 2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos.**

Identificar el nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según características sociodemográficas en Primavera 2021.

Identificar el nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según dimensiones en Primavera 2021.

## **1.4 Justificación de la investigación.**

### **Conveniencia.**

El estudio permitió conocer de cerca el nivel de satisfacción materna, luego de una consejería brindada por el profesional de enfermería en el consultorio de inmunizaciones, respecto al manejo de las reacciones post – vacuna

De igual manera sirvió para que el profesional de enfermería que labora en el consultorio de inmunizaciones siga fortaleciendo los métodos de enseñanza y de esa manera permitir a la madre conocer más acerca de los cuidados de su niño recién inmunizado, que muchas veces son procesos traumáticos para los menores.

Así mismo, sirvió como un aporte para seguir mejorando la calidad de atención de forma más eficiente y brindando un servicio que responda a las expectativas de las madres con las atenciones de los servicios de la salud.

### **Relevancia Social.**

El estudio se realizó para el beneficio de las madres que acuden al Puesto de salud de Primavera, a partir de los resultados obtenidos, el profesional de enfermería que es parte del consultorio de inmunizaciones podrá promover y enfatizar la consejería en el manejo de reacciones post vacuna de una forma más completa, aplicando estrategias como el uso de recursos audiovisuales que permitan fortalecer los conocimientos sobre los cuidados terapéuticos y no terapéuticos en del niño inmunizado mejorando el proceso educativo comunicacional con las madres; así mismo, de mejorar las debilidades que se hayan identificado en el estudio, para que de esa manera la consejería brindada se percibida con una alta satisfacción.

**Implicancias prácticas.**

Los resultados permitieron a que se siga implementando estrategias orientadas a la enseñanza, las cuales puedan seguir contribuyendo en mejorar el conocimiento de las madres en relación al manejo de las reacciones post vacuna, ya que con eso se logrará el cumplimiento del calendario de vacunación y esto se traducirá tener niños menores de 1 año protegidos.

**Valor teórico**

El estudio permitió identificar el nivel de satisfacción respecto a la consejería que brinda el profesional de enfermería según la percepción de la madre, ya que esto permitirá a seguir mejorando la calidad de atención en cuanto a la orientación. Por otro lado, servirá para futuras investigaciones relacionadas al tema.

**Utilidad Metodológica.**

El instrumento aplicado cumplió el proceso de validación y confiabilidad, la cual nos permitió conocer de cerca el nivel de satisfacción materna, en tanto los resultados obtenidos en la investigación pueden ser tomados como punto de referencia por el profesional de enfermería, para seguir fortaleciendo la enseñanza a las madres y contribuir en mejorar sus conocimientos.

**1.5 Delimitación del estudio.****Geográfica.**

El estudio se ejecutó en el Puesto de Salud de Primavera, categoría I-2, ubicado en el Jr. Leoncio Prado N° 165, perteneciente al centro poblado de Primavera, distrito de Végueta, provincia de Huaura y departamento de Lima. Ubicada a 23 km al norte de la ciudad de Huacho.

**Temporal.**

La investigación se ejecutó en el periodo de los meses de mayo – agosto del presente año.

**Social.**

Este estudio trabajó con madres de menores de 1 año, que acudieron al consultorio de inmunizaciones del puesto de salud de Primavera, 2021,

**1.6 Viabilidad del estudio****Viabilidad técnica**

La investigación fue viable porque se desarrolló previa coordinación y autorización del jefe del Puesto de Salud de Primavera para la correcta realización de la investigación, así mismo se contó con los recursos suficientes para la ejecución de la investigación.

**Viabilidad temática**

La investigación fue viable porque el tema de investigación fue de fácil acceso a información ya sea de medios electrónicos (revistas, artículos, repositorios, normas técnicas del MINSA, páginas web de la OMS y OPS) y libros.

**Viabilidad económica.**

El presente trabajo fue factible debido a un costo asequible y fue íntegramente autofinanciado.

**Viabilidad ética.**

El presente estudio se desarrolló cumpliendo con todos los requisitos de una investigación, sin alterar o generar algún daño a la población y de esa manera se lleve a cabo sin inconvenientes para el investigador.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación.

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales.

Pérez (2020). En Ecuador en su estudio titulado “Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería, la metodología que realizó fue un enfoque cuantitativo, descriptivo y de cohorte transversal, como técnica utilizó la encuesta, mediante el instrumento CARE-Q, los resultados obtenidos en relación al nivel de satisfacción percibido fue alto con 92,8%, concluyendo que el nivel de satisfacción de acuerdo a las características sociodemográficas y días de hospitalización fue alto.

Farias & Freire (2019). En Ecuador en su estudio titulado “Conocimiento de madres sobre manejo de efectos adversos post - vacúnales en niños menores de dos años”. Tuvieron como objetivo determinar el conocimiento que tenían las madres de niños menores de dos años de edad sobre el reconocimiento y cuidado de los efectos adversos post -vacúnales. La metodología en su investigación fue descriptiva y transversal. Según sus resultados las madres identifican a la fiebre como el evento adverso más común y la administración de paracetamol para su manejo, y el nivel conocimiento sobre cuidado de las reacciones post-vacúnales fueron adecuados, y concluyen que las madres conocen los efectos post - vacúnales y los manejan de manera adecuada en un contexto en el que el personal de enfermería es el encargado de transmitir las buenas prácticas en su rol de educador.

Caizan & Juca (2017). En Ecuador titularon su estudio “Nivel de conocimiento sobre Inmunizaciones en madres de menores de 2 años que asisten al Centro de Salud” Nicanor Merchán “Cuenca” 2016. Tuvieron como objetivo determinar el nivel de conocimiento sobre Inmunizaciones en madres de menores de 2 años. La investigación fue un estudio descriptivo de

corte transversal, utilizando como técnica la entrevista y la observación directa, para los resultados tuvieron en cuenta los datos demográficos y hallaron los siguientes resultados que obtuvieron fueron los siguientes: edad de las madres el 32.50% estaban entre los 14 a 20 años, el 50.0% conocía de las enfermedades que protegen las vacunas, el 51.67% conocía acerca de las reacciones post - vacunación, el 74,17% indicaba las edades en que se deben vacunar, el 89.17% conocían los sitios de aplicación de la vacuna.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales.**

Briceño (2019). En Huánuco en su estudio “Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del centro de salud de Ambo 2018” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones , la metodología que realizó en su estudio fue descriptivo, la técnica que utilizó para la recolección de los datos fue la entrevista y una escala de satisfacción con la atención brindada en el consultorio de inmunizaciones, el estudio fue sometida a una prueba de hipótesis del Chi Cuadrado obteniendo una significancia estadística  $p < 0,05$ , los resultados que obtuvo fue que en un 60.6% de madres tuvieron satisfacción media con la atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de inmunizaciones, en cuanto a las dimensiones: la dimensión atención humana, el 61.1% presentaron satisfacción media, en la dimensión atención segura, 57.1% tuvieron satisfacción media; en la dimensión atención oportuna, 60.0% presentaron satisfacción media y finalmente, en la dimensión atención continua, 58.9% de encuestadas tuvieron satisfacción media, siendo estos resultados estadísticamente significativos y concluyendo que las madres tuvieron un nivel de satisfacción media en relación a la atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de inmunizaciones y de esa manera aceptando la hipótesis alterna en su investigación.



Huerta & Roca (2019). En Huaraz realizaron un estudio sobre “Orientación post vacuna de la enfermera y satisfacción de madres, puesto de salud Marian, Huaraz, 2019”, el objetivo fue evaluar la orientación post vacuna de la enfermera en relación a la satisfacción de madres, Puesto de Salud de Marian, la metodología utilizada fue de un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal – correlacional, la técnica que emplearon fue la entrevista y como instrumento el cuestionario. Los resultados que obtuvieron fue que el 95.8% de las madres manifestaron haber recibido buena orientación; el 91.7% de las madres manifestó tener una satisfacción alta en relación a la orientación post vacuna por parte de la enfermera. Concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre el grado de orientación y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio de inmunizaciones del Puesto de Salud de Marian, para ello aplicaron la prueba estadística de Chi cuadrado, llegando a obtener un valor de  $X^2 = 57.391$ , para un valor de  $p = 0.00003$  ( $p < 0.05$ )

Gutiérrez & Landaruro (2019). En Callao en su estudio titulado “Nivel de conocimiento sobre reacciones post vacúnales en madres de niños menores de 24 meses que asisten al centro de salud “Playa Rímac” -Callao, 2019” tuvieron como objetivo de describir el nivel de conocimientos sobre reacciones post vacúnales en madres de niños menores de 24 meses. La metodología en su estudio fue de tipo descriptivo simple, de corte transversal, teniendo a 42 madres de niños menores de 24 meses, la a técnica que se utilizaron fue la encuesta, como instrumento. Los resultados que obtuvieron fue que el 53% de las madres conocía sobre las reacciones post vacúnales y el 47% no conocía. En conclusión, las madres de niños menores de 24 meses en su mayoría sí conocían sobre las reacciones post vacúnales.

Remigio (2019). En Lima realizó su estudio sobre “Calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil. Lima-2019”, con el objetivo

de determinar la calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años. La metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, la técnica que utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Según los resultados que obtuvo que el 87% (35) presentó una percepción medianamente favorable, y 13% una percepción desfavorable; en la dimensión técnico- científico un 75% presentó una percepción medianamente favorable; en la dimensión interpersonal un 53% presentó una percepción favorable y en la dimensión entorno un 77% (31) presentó una percepción medianamente favorable. Concluyendo que las madres presentan una percepción medianamente favorable.

Salas (2018). En Arequipa en su estudio sobre las “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”, tuvo como objetivo identificar las características de la madre que influyen en el nivel de satisfacción en la atención del consultorio de inmunizaciones en el Hospital III Goyeneche de Arequipa, estudiados entre los meses de abril a junio del 2018. La metodología corresponde al diseño no experimental, de tipo cuantitativo con método explicativo y de corte transversal, utilizó la técnica estadística de correlación (prueba de Chi Cuadrado) con un nivel de confianza de 95% ( $P < 0.05$ ), su población fue de 137 madres como muestra. Los resultados respecto al nivel de satisfacción que tienen las madres sobre la atención brindada por la enfermera es media en un 54.33%, en relación a las características personales el 50.36% de las madres presentaron edades entre 23 a 33 años, el 59.12% tenía de 2 a 4 hijos; en las características socioeconómicas un 35.77% de ellas era casada, el 56.20% eran amas de casa, su ingreso económico en el 59.85% es fue menor a un salario mínimo vital (<930 nuevos soles); dentro de las características culturales en el grado de instrucción el 36.49% presentaron como grado de instrucción superior universitaria y el 72.99% de las madres fueron

de Arequipa Concluyendo que existe una relación significativa entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción de las madres en el consultorio de inmunizaciones.

Hurtado & Trujillo (2018). En Huaraz en su estudio titulada “Satisfacción de madres de niños menores de 5 años en orientación post vacuna de la enfermera, Puesto de Salud Huanchac, Huaraz, 2017”, tuvieron como objetivo determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en relación a la orientación post vacuna de la enfermera, Puesto de Salud Huanchac, Huaraz, 2017; la metodología utilizada en su investigación fue descriptiva, correlacional y cuantitativo no experimental; contrastando la hipótesis mediante la prueba Chi cuadrado, obteniendo como resultados en un 72.6% de madres manifestaron recibir una buena orientación post vacuna, 63.2% de madres estuvieron satisfechas con la orientación post vacuna recibida. Concluyendo que existe una relación significativa entre la satisfacción de las madres con la orientación post vacuna brindada por la enfermera, con un valor de  $p=0.00473$ .

Solorzano, Bendezu, & De la Cruz (2017). En Ayacucho en su estudio sobre “Nivel de conocimiento de las madres frente a las reacciones adversas post - vacúnales en niños menores de 6 meses de edad en el centro de salud Miraflores. Ayacucho – 2017”. Tuvieron como objetivo determinar el nivel de conocimiento que tienen las Madres frente a las reacciones adversas post - vacunares en niños menores de 6 meses de edad. El método que emplearon en su estudio fue de tipo descriptivo, no experimental, la técnica que emplearon fue la entrevista; y como instrumento el cuestionario. Los resultados que obtuvieron de las madres encuestadas el 40.7% tenía edades comprendidas entre 26 a 35 años, el 66.1% tenía nivel de instrucción secundario, 54.3% residía en la zona periurbana y el 69.5% tenía un nivel de conocimientos regular sobre las reacciones adversas postvacunales del niño.

## **2.2 Bases teóricas.**

### **2.2.1 Teorías de Enfermería.**

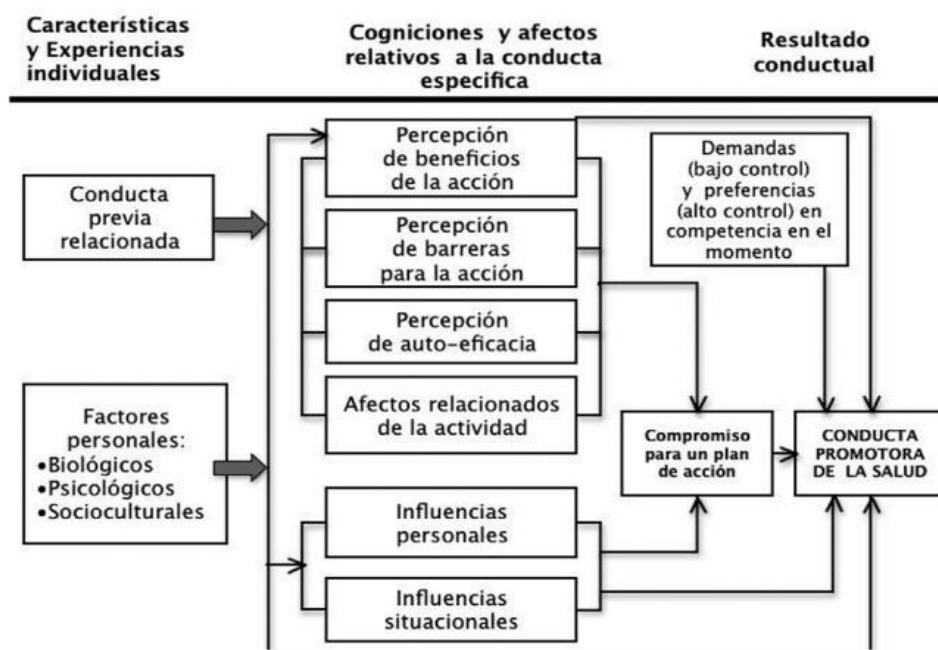
#### **La teoría de promoción de la salud de Nola Pender.**

La teoría de Nola Pender, se centra en la promoción de un estado de salud óptimo del individuo, a través del cuidado para reducir la enfermedad, donde dice que para lograr todo aquello se debe de motivar a la persona a manejar o mantener un estado emocional favorable al igual que la nutrición porque esto lleva a tener estilos saludables para las personas. (Guecha & López, 2018)

Para Nola Pender, las características, experiencias individuales, creencias en la salud, son determinantes para asumir un comportamiento saludable o de riesgos para la salud, debido a que tienen gran influencia en la manera de que las personas puedan ver la realidad que los rodea. Por ello Pender menciona que, si la persona tiene una alta percepción de su capacidad, va a poder realizar dicha conducta, volviéndose una rutina en la que va ir adquiriendo seguridad y satisfacción. (Portales, 2017)

En el campo de la enfermería es una de las herramientas más empleadas, porque le permite al enfermero(a) a comprender y promover los comportamientos humanos relacionados con la salud, como las actitudes, motivaciones y acciones y a su vez, orienta hacia la generación de conductas saludables. Este modelo expone cómo las características y experiencias, así como los conocimientos y afectos específicos de la conducta llevan al individuo a participar o no en comportamientos de salud, toda esta perspectiva Pender la integra en el siguiente diagrama: (Aristizába, Blanco, Sánchez, & Ostiguín, 2018)

Figura 1 Modelo de la promoción de la salud



**Fuente:** modelo de promoción de la salud de pender 1996. En: Cid PH, Merino JE, Stieповich JB.

### 2.2.2 Satisfacción.

La satisfacción está definida como una respuesta cognoscitiva del usuario respecto a la atención recibida, también como un conjunto de aspectos eminentes vinculados a la calidad de atención que está valorada a través de la satisfacción del paciente, donde influyen cualidades como la privacidad, equidad, accesibilidad de la atención, siendo un indicador de evaluación en la calidad de atención del usuario. (Paredes, 2020)

Así mismo, la Organización Internacional de Normalización (ISO) 10004 refiere, que la satisfacción del usuario está determinada por la expectativa y percepción del usuario hacia un servicio entregado por la organización y de los aspectos relacionados, refiere que para lograr la satisfacción del usuario primero se debe de cumplir con las expectativas que pueden ser explícitas o implícitas, y luego estas puedan ser medidas por el usuario por niveles según sean percibidos ya sea logren satisfacer o superar esas expectativas. (ISO, 2018)

Es así, que la satisfacción y la calidad de atención están estrechamente relacionadas, por ello la OMS refiere que la calidad de atención hacia el usuario, incrementa la posibilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados. También indica que esta calidad de atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento y la rehabilitación, todo esto mediante la prestación de la atención, así mismo recalca que esta calidad de atención implica ser medido para una mejora continua (OMS, 2020)

La satisfacción del usuario hacia los servicios de la salud también está relacionado a factores como el estilo de vida, las experiencias previas y las expectativas de futuro del usuario. Por lo que estos componentes en el contexto social dificultan el análisis de la satisfacción del usuario. Sin embargo, a partir de ello se pueden proporcionar insumos de información pertinentes que generen desde la gestión de la respuesta oportuna y la optimización de los recursos de la salud. Factores que influyen en la satisfacción del usuario tales como: factores individuales (demográficos, sociales, culturales); factores familiares/sociales que vienen ser las experiencias que el usuario y su entorno con el servicio, y la conducta del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad; factores del servicio de salud comprende la accesibilidad demográfica que pueda tener el usuario al servicio de salud, de la organización del servicio de la salud como la comunicación interpersonal, eficacia de las acciones, trato y cordialidad disponibilidad de medicamentos y privacidad. (Lobo, Domínguez, & Rodríguez, 2016)

#### ***2.2.2.1 Dimensiones de la satisfacción.***

Avedis Donabedian propone tres dimensiones:

**Dimensión interpersonal:** Contempla el aspecto humano en relación a la atención al usuario, la cual está referida al respecto de los derechos humanos, a sus creencias, a las características propias de la persona; de brindar un trato con amabilidad, cálido, digno y

empático en la atención; mostrar interés hacia las necesidades de los usuarios y brindar una información completa, veraz, oportuna, con términos claros y sencillos. (Arteaga, 2017)

**Dimensión técnica – científica:** contempla el aspecto técnico de la atención, la cual está referida al logro de la prestación de los servicios de la salud, a la prestación de los servicios ininterrumpidos, a la forma como se prestan los servicios tanto en la infraestructura como el proceso de la atención y a la optimización de los servicios y disminución de los riesgos. (Arteaga, 2017)

**Dimensión entorno:** contempla las facilidades con la que la institución cuenta para brindar los servicios al usuario, que implica la comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. (Arteaga, 2017)

#### ***2.2.2.2 Niveles de satisfacción.***

Se mide después de las experiencias del usuario a partir de una atención recibida, las cuales se da en tres niveles:

**Insatisfacción:** lo percibido por el paciente no cumple con sus expectativas, por lo tanto, el usuario buscará cambiar de ambiente o producto, las cuales puedan responder a lo que espera. (Fernadéz & Campiña, 2016)

**Satisfacción:** Las percepciones y expectativas del usuario son acorde a lo que esperaba, el usuario se mantiene leal hacia la atención o producto, pero siempre busca mejorar su expectativa. (Fernadéz & Campiña, 2016)

**Satisfacción total:** las percepciones exceden las expectativas del usuario, por lo que se mantiene leal debido a que tiene una afinidad con la atención o producto y que está siempre da respuesta a sus problemas. (Fernadéz & Campiña, 2016)

### **2.2.3 Consejería.**

La consejería es un proceso de diálogo e interacción entre el consejero y el/la consultante, orientado a facilitar la comprensión y solución de problemas de la salud, generando un espacio educativo de orientación y apoyo que busca promover cambios de comportamiento y el desarrollo de potencialidades para la toma de decisiones en favor de su salud integral. Asimismo, busca proporcionar apoyo en momentos de crisis, responder a necesidades específicas de la población que consulta y se centra en el tratamiento de un tema específico de manera íntegra. (MINSA, 2019)

Definida como una actividad que tiene como finalidad promover la salud y lograr la adopción de cambios voluntarios en la conducta, con efectos positivos en la salud de las personas. Así mismo de crear una relación de ayuda centrada en las necesidades desarrollando un vínculo de confianza, y de la implementación de técnicas y habilidades de comunicación interpersonal por parte de quien la realiza. (Millán, 2020)

Herramienta aplicada por la enfermera(o) a diversos aspectos de la prevención y promoción de la salud, que consiste en la interacción entre la enfermera(o) y el paciente, basada en una comunicación efectiva, con el fin de mejorar o proporcionar la salud y apoyo en el desarrollo de sus habilidades y destrezas mediante el autocuidado. (Sáenz, Vargas, & Calderón, 2018)

#### ***2.2.3.1 Consejería de Enfermería en inmunizaciones.***

El profesional de enfermería es el encargado de llevar a cabo el proceso de vacunación, de manera que dentro de las funciones que desempeña está el de educar a los padres de familia o a los cuidadores sobre el cumplimiento oportuno del calendario de vacunación, el cuidado y manejo de las reacciones post vacuna en casa, con el objetivo de que se puedan evitar rechazos y abandonos hacia las vacunas que pueden estar atribuidas a



las reacciones que se puedan generar tras su administración u otros factores , Así mismo, se encarga de que los padres o cuidadores reciban una información que sea clara, concisa y precisa sobre la eficacia y la seguridad de las vacunas, también de que las preguntas, dudas e inquietudes sean respondidas sin juzgar. (Lema, 2020)

### ***2.2.3.2 Acciones de enfermería post vacuna.***

- ✓ Explicar los tipos de vacuna que va a recibir el niño o niña durante la presente visita.
- ✓ Indicar el lugar donde se le colocó cada vacuna.
- ✓ Informar sobre los posibles efectos post vacuna y acciones a seguir en caso de que no ceda. Esta información deberá ser clara e inteligible para la persona que la recibe.
- ✓ Se debe de explicar a los padres que permanezcan en el consultorio en promedio 10 minutos, para observar al niño en caso se puedan presentar reacciones adversas severas.
- ✓ Utilizar el carnet de vacunación para la programación de la próxima cita.
- ✓ Posibles efectos que pueden producirse, y lo que debe de hacer en caso de reacción. Ante cualquier consulta darle el número de teléfono del establecimiento de salud (EE SS) a fin de que pueda comunicarse a cualquier hora y lograr la confianza de los padres de familia. (MINSA, 2018)

### ***2.2.3.3 Dimensiones de la consejería.***

#### **Actitudes.**

Es el comportamiento que tiene la enfermera para la interacción y comunicación que se establezca con el paciente, que va a permitir una relación interpersonal basada en la

confianza, respeto a las creencias, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que se brinde. (Martinez, 2017)

Siendo así el trato humanizado uno de los aspectos principales en el área de la salud en cuanto a la atención, sobre todo en las consejerías educativas, debido a que se muestra directamente la relación enfermero paciente.

### **Habilidades.**

Las habilidades son capacidades y disposiciones para ejecutar con destreza los métodos y proceso de enseñanza que constituye, el diseño de herramientas de consejería con adecuación intercultural, saber comunicarse en un lenguaje claro y sencillo, saber escuchar, el de absolver preguntas y el manejo de la comunicación verbal y no verbal. (Hurtado & Trujillo, 2018).

### **Ambiente.**

Debe de ser un ambiente de confianza y comodidad, debe de contar con imágenes, murales, que puedan ser ayuda para la madre, además debe de estar en orden y limpio, ya que es fundamentales para que el usuario pueda comprender y poner en práctica la higiene. (Huerta & Roca, 2019)

### **Materiales didácticos de apoyo.**

Son un conjunto de instrumentos que se utilizan para facilitar la comunicación entre educador y educando con la finalidad de fortalecer la relación interpersonal y mejorar el proceso educativo. (Fuentes, 2016)

Así mismo, los medios educativos ayudan a mejorar los conocimientos de las personas, debido a que si la información es dada con algún recurso visual va a tener una mejor percepción y entendimiento sobre el tema tratado, de igual manera si se hace uso de materiales impresos ayuda a difundir la información.

Por ello, el establecimiento de salud donde se encuentra el vacunatorio debe de contar, con material educativo e informativo sobre el esquema de vacuna y otros, para que las consejerías y orientaciones que se den puedan facilitar a las madres a percibir la información de una forma más didáctica. (MINSA, 2018)

Siendo los recursos más empleados:

- ✓ Materiales impresos: empleada para que la comunicación escrita sea de mayor proporción como los folletos, revistas, artículos, afiches, etc.
- ✓ Materiales visuales: donde el mensaje se transmite a través de imágenes que incluyen palabras como los posters, rotafolios, esquemas, infografías, etc.

#### ***2.2.3.4 Momentos de la consejería.***

Secuencia articulada en el que se va a realizar la consejería la cual va des una apertura hasta el cierre, con la finalidad de que la conversación sea fluida y productiva tanto para el profesional de la salud y la madre. Así mismo cuenta con 5 momentos: (MINSA, 2019)

✓ **Primer Momento:** Inicio de la consejería:

Para el inicio de la consejería el profesional de la salud debe de tener en cuenta lo siguiente:

- Identificación del profesional con la madre.
- Preguntar el nombre de la madre y del niño o niña.
- Demostrar su interés en la conversación con la madre.
- Evitar de realizar gestos, posturas
- Tener actitud de escuchar
- Evitar barreras (teléfono, tablero, escritorio).
- Ser amable y respetuoso(a), con la madre para que se sienta cómoda.

✓ **Segundo Momento:** Análisis de factores causales o riesgos.

El segundo momento es aquel en el que el profesional de la salud y la madre analizan las posibles causas de los problemas encontrados o riesgos. En este momento se indaga las causas y factores que influyen en la situación encontrada. Por eso las preguntas abiertas son muy útiles, usualmente comienzan con “¿Cómo? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué?”. Asimismo, se debe escuchar cuidadosamente, sin interrupciones, comentarios y preguntas cuando la madre nos da sus respuestas, para poder entender y ayudar la situación. Por ello el profesional de la salud debe de mostrar empatía, no hacer gestos ni comentarios que hagan que la madre se sienta juzgada.

✓ **Tercer Momento:** Búsqueda de alternativas de solución y toma de acuerdos.

El tercer momento es aquel en el que el personal de salud y madre buscan alternativas de solución a los factores identificados que son convenientes de acuerdo a sus recursos y posibilidades, en este momento también se llega a acuerdos que deben de ser concretos y factibles.

✓ **Cuarto Momento:** Registro de acuerdos tomados.

Todo acuerdo o decisión tomada con la madre debe de ser registrado en la historia clínica por el profesional de la salud, de igual manera se debe de anotar en una hoja con indicaciones para que se lleve la madre y sea puesta en práctica.

✓ **Quinto Momento:** Cierre y seguimiento de acuerdos tomados.

Es el seguimiento a los acuerdos tomados a través de las siguientes citas, para identificar las dificultades o avances y poder reforzarlas.

#### 2.2.4 Vacuna.

Es la suspensión de microorganismos virales bacterianos vivos, inactivados o sus fracciones, sub unidades o partículas proteicas de los mismos, que, al administrarlos, inducen en el receptor una respuesta inmunológica específica contra enfermedades infecciosas respectivas. (MINSa, 2018)

##### 2.2.4.1 Vacunas en menores de 1 año.

###### a) Vacuna Bacilo de Calmette-Guérin (BCG).

- ✓ **Tipo de vacuna:** vacuna viva atenuada.
- ✓ **Indicación:** prevenir las formas clínicas más graves de la tuberculosis infantil meningitis tuberculosa y diseminada.
- ✓ **Esquema de vacunación:** recién nacidos (0-28 días).
- ✓ **Dosis, vía y sitio de administración:** 0.5 ml o 0.1 ml por vía intradérmica en la región deltoidea en el brazo derecho a 2 cm del acromion.
- ✓ **Efectos post vacuna:** Después de 2 a 3 semanas se desarrolla un nódulo de induración en el sitio de inyección, que luego es reemplazado por una lesión local que puede ulcerarse y luego cicatriza, dejando una marca en el sitio de inyección. (MINSa, 2018)

###### b) Vacuna Hepatitis B (HVB).

- ✓ **Tipo de vacuna:** Vacuna inactiva recombinante.
- ✓ **Indicación:** Prevención de la transmisión de la hepatitis B
- ✓ **Esquema de vacunación:** Recién nacidos en las primeras 12 horas de nacidos.
- ✓ **Dosis, vía y sitio de administración:** 0.5 ml por vía intramuscular, músculo vasto externo, en la cara antero lateral externa del musculo, tercio medio.

✓ **Efectos post vacuna:**

- Locales: dolor, eritema, edema e induración.
- Sistémicas: malestar general, fatiga o irritabilidad. (MINSA, 2018)

**c) Vacuna contra la ROTAVIRUS.**

✓ **Tipo de vacuna:** vacuna de virus vivos atenuados.

✓ **Indicación:** prevención de enfermedades diarreicas severas causadas por el rotavirus.

✓ **Esquema de vacunación:** 2 y 4 meses de edad, con intervalos de 2 meses entre dosis y dosis.

✓ **Dosis, vía y sitio de administración:** 1.5 ml por vía oral.

✓ **Efectos post vacuna:** Fiebre, diarrea, vómitos. (MINSA, 2018)

**d) Vacuna NEUMOCOCO.**

✓ **Tipo de vacuna:** Atenuada

✓ **Indicación:** Prevención de las enfermedades invasivas provocadas por el neumococo como: neumonías, meningitis, septicemias y no invasivas como otitis media aguda, sinusitis.

✓ **Esquema de vacunación:** Tres dosis a los 2, 4 y 12 meses de edad, con intervalo mínimo de 2 meses entre cada dosis.

✓ **Dosis, vía y sitio de administración:** 0.5 ml por vía intramuscular en el músculo vasto externo en la cara antero lateral externa del músculo.

✓ **Efectos post vacuna.**

- **Locales:** Dolor en el sitio de la inyección y tienen una duración de 1 a 2 días.
- **Sistémica:** fiebre, somnolencia, pérdida de apetito, vómitos, diarrea y reacciones cutáneas. (MINSA, 2018)

**e) Vacuna antipolio inactiva inyectable (IPV).**

- ✓ **Tipo de vacuna:** virus inactivados.
- ✓ **Indicación:** prevención de la poliomielitis.
- ✓ **Esquema de vacunación:** 2 y 4 meses de edad.
- ✓ **Dosis, vía y sitio de administración:** 0.5 ml por vía intramuscular en el músculo vasto externo en la cara antero lateral externa del músculo.
- ✓ **Efectos post vacuna:** Dolor, induración y enrojecimiento en el sitio de inyección.  
(MINSa, 2018)

**f) Vacuna PENTAVALENTE.**

- ✓ **Tipo de vacuna:** combinaciones de vacunas inactivas.
- ✓ **Indicación:** prevención de la difteria, tos ferina, tétanos, enfermedades invasivas provocadas por el Hib (meningitis, neumonías) y hepatitis B.
- ✓ **Esquema de vacunación:** 2, 4 y 6 meses de edad
- ✓ **Dosis, vía y sitio de administración:** 0.5 ml por vía intramuscular en el músculo vasto externo en la cara antero lateral externa del músculo.
- ✓ **Efectos post vacuna:**
  - Locales: Dolor, enrojecimiento en el lugar de aplicación
  - Sistémicas: se manifiestan 48 horas después de la vacunación como llanto persistente, fiebre e irritabilidad. (MINSa, 2018)

**g) Vacuna antipolio oral (APO).**

- ✓ **Tipo de vacuna:** virus vivos atenuados.
- ✓ **Indicación:** para la prevención de poliomielitis.
- ✓ **Esquema de vacunación:** 3 dosis la primera a los 6 meses de edad.
- ✓ **Dosis, vía y sitio de administración:** 2 gotas por vía oral. (MINSa, 2018)

**h) Vacuna contra Haemophilus influenzae tipo b (Hib)**

- ✓ **Tipo de vacuna:** conjugada inactiva
- ✓ **Indicación:** confiere inmunidad ante la infección por Hib, agente causal responsable de neumonía, meningitis y otitis media.
- ✓ **Esquema de vacunación:** 7 y 8 meses de edad.
- ✓ **Dosis, vía y sitio de administración:** 0.5 ml por vía intramuscular en el músculo vasto externo en la cara antero lateral externa del músculo.
- ✓ **Efectos post vacuna:** Malestar general, irritabilidad, fiebre, náuseas. (MINSA, 2018)

**i) Vacuna sarampión, paperas y rubéola (SPR)**

- ✓ **Tipo de vacuna:** vacuna virus vivos atenuados.
- ✓ **Indicación:** prevención del sarampión, rubéola y parotiditis.
- ✓ **Esquema de vacunación:** Primera dosis a los 12 meses de edad.
- ✓ **Dosis, vía y sitio de administración:** 0.5 ml por vía subcutánea en el tercio medio del músculo deltoides.
- ✓ **Efectos post vacuna:** Exantema rosado, principalmente en el tronco, y dura 2 o 3 días, entre 7 y 14 días se puede presentar alza térmica, también se puede presentar conjuntivitis del componente anti sarampión. (MINSA, 2018)

**j) Vacuna contra la VARICELA.**

- ✓ **Tipo de vacuna:** vacuna virus vivos atenuados.
- ✓ **Indicación:** prevención de la varicela.
- ✓ **Esquema de vacunación:** dosis única a los 12 meses de edad.
- ✓ **Dosis, vía y sitio de administración:** 0.5 ml por vía subcutánea en el tercio medio del músculo deltoides.



- ✓ **Efectos post vacuna:** Dolor o hinchazón en el sitio de la inyección durante 1 a 2 días, sarpullidos leves como el de la varicela en el sitio de la inyección que empieza 5 a 26 días después y suele durar algunos días y fiebre. (MINSA, 2018)

#### ***2.2.4.2 Reacciones post vacunas.***

Las reacciones adversas vacunales son efectos no deseados que ocurren como consecuencia de la vacunación, que pueden ser debido a las propias vacunas o sus componentes, la mayoría de estas reacciones son leves y transitorias como dolor en el sitio de inyección y fiebre siendo las comunes, raramente se pueden presentar de forma grave o duradero. (Asociación Española de Pediatría [AEP], 2021)

Las vacunas al igual que los medicamentos también tiene riesgos y beneficio, las cuales están asociadas a las reacciones que puedan causar, pero cabe recalcar que estos desaparecen a los pocos días después de la vacunación, pero siempre se debe de resaltar que son mayores los beneficios de prevención y protección que las reacciones que pueda causar en los niños. (Centro para Control y Prevención de enfermedades, 2019)

Por ello la vacunación es considerada por los padres como uno de los momentos más preocupantes o dolorosos, puesto que muchas veces surgen dudas acerca de las vacunas y las reacciones que se pueden ocasionar después de administrar la vacuna, como la reacción local donde se pueden presentar dolor o un leve enrojecimiento de la zona, sistémicos como febrícula o la aparición de granitos o sarpullido o reacciones más graves como reacciones alérgicas y otras complicaciones, estas reacciones suelen suceder a los pocos minutos por lo que se recomienda esperar de 10 a 15 minutos después de la administración de la vacuna, en caso de que sucedieran reacciones leves, como son la febrícula o el dolor, se debe de indicar a los padres administrar la dosis de analgésico recomendada según el peso del niño. En el caso de aparición de granitos o reacción local

muy exagerada informar a acudir al establecimiento de salud para valorar la situación.

(Rodríguez, 2020)

### **2.2.4.3 Clasificación de reacciones post vacunas:**

#### **a) Reacciones locales.**

Las reacciones locales, son más frecuentes a medida que el niño va siendo mayor, al depender de la cantidad de anticuerpos en sangre (más altos con las dosis sucesivas de algunas vacunas, especialmente antidiftéricas y antitetánicas). (AEP, 2021)

Se caracterizan por:

✓ **Comunes:** se presentan generalmente en las primeras 48 horas tras la vacunación y ceden en 1 o 2 días de forma espontánea.

Se caracterizan por: dolor, tumefacción, enrojecimiento en el lugar de la punción, induración y edema, de intensidad moderada, vesículas (vacuna contra la varicela), pápulas (vacuna BCG) que luego se cicatriza.

✓ **Raras:** se presentan generalmente en lactantes entre 2 y 16 meses tras la administración.

Se caracteriza por: Absceso en el lugar de la punción, enrojecimiento o inflamación en la zona de la punción que cursa con edemas que sobrepasan la articulación más próxima, reacción local inflamatoria que dura más de 72 horas o que requiere hospitalización.

#### **b) Reacciones generales.**

✓ Irritabilidad, dolor muscular, malestar general, vómitos, diarrea.

✓ **Erupción cutánea:** Exantema generalizado polimorfo o urticaria.

✓ **Llanto persistente:** ocurren durante las primeras 48 horas después de la administración de una vacuna.

✓ **Fiebre:** Suele ser de aparición en las primeras 48 horas después de la vacunación, con excepción de la fiebre relacionada con la vacuna triple vírica (sarampión, rubeola y paperas), en la que aparece entre los 5-12 días después de la administración, y de la vacuna contra la varicela, en la que lo hace a los 14-21 días. Su duración suele ser de un máximo de 48 horas. (Sociedad Española de Pediatría Extrahospitalaria, 2017)

✓ **Episodio hipotónico-hiporreactivo:** son reacciones que se presentan con poca frecuencia, generalmente aparecen de inmediato o de 3-4 horas, a veces se puede presentar hasta 2 días después de la vacunación.

Se caracteriza por: Episodio de hipotonía-hiporespuesta (EHH), reducción del tono muscular, cambios de la coloración cutánea (palidez o cianosis), tras una vacunación, las cuales no dejan secuelas. (AEP, 2021)

#### c) **Reacciones neurológicas:**

✓ **Convulsión:** se presentan generalmente en menores de 24 meses, y suelen ser menor a los 15 minutos, se pueden dar por vacunas como la neumocócica, y con la de la difteria, tétanos, tos ferina acelular (DTaP), que puedan conducir a una convulsión febril.

✓ **Síndrome de Guillain-Barré:** Aparición brusca de parálisis flácida ascendente y rápidamente progresiva con pérdida de la sensibilidad. (AEP, 2021)

#### d) **Reacciones de hipersensibilidad:**

Las reacciones alérgicas a las vacunas son en su mayoría de dos tipos, las reacciones de hipersensibilidad tipo I mediadas por inmunoglobulina E, que se presentan de forma inmediata y las reacciones de hipersensibilidad tipo IV o mediadas por células. (Lagos, Diaz, & Hernandez, 2020)

- ✓ **Las reacciones de hipersensibilidad tipo I:** Aquella producida hasta 2 o 4 horas posteriores al contacto con el alérgeno. En las vacunas generalmente las reacciones de tipo inmediato se dan en minutos, antes de las primeras 23 horas. (Lagos, Diaz, & Hernandez, 2020)

Éstas se caracterizan por síntomas que comprenden eritema, prurito, rinoconjuntivitis, síntomas gastrointestinales, urticaria, angioedema, hasta anafilaxia, que puede incluir dificultad respiratoria alta por cierre laríngeo, dificultad respiratoria baja con broncoconstricción, taquicardia e hipotensión.

- ✓ **Las reacciones de hipersensibilidad tipo IV:** ocurren varias horas o días posteriores a la exposición.

Las manifestaciones más habituales son: rash maculopapulares, dermatitis de contacto o desarrollo de nódulos subcutáneos pruriginosos. Generalmente son fenómenos autolimitados, que no contraindican una dosis posterior. (Lagos, Diaz, & Hernandez, 2020)

✓ **Reacciones de hipersensibilidad atribuida a los componentes:**

- Los microorganismos o toxinas modificadas (toxoides), el medio residual usado para el crecimiento de los microorganismos (leche, huevo y levadura).
- Los estabilizantes y preservantes usados para extender la vida media de la vacuna (gelatina).
- Los adyuvantes que aumentan la respuesta inmune de la vacuna (aluminio y timerosal)
- Los excipientes tales como antibióticos que previenen el crecimiento bacteriano (Noemicita) y a otras sustancias como el látex.

#### 2.2.4.4 *Cuidados e indicaciones post – vacuna.*

- ✓ **Incentivar la lactancia materna:** debido a produce efectos analgésicos y ayuda al alivio de dolor, durante y después de las inyecciones de las vacunas, debido que en la propia leche materna se encuentran sustancias de propiedades analgésicas, la cual ayudan a manejar el dolor, el efecto es mayor cuando el lactante sea menor. (AEP/Comite Asesor de Vacunas [CAV], 2020)
- ✓ **Tratamiento de la fiebre:** En caso de elevada temperatura ( $> 39^{\circ}\text{C}$ ) administra analgésicos (paracetamol o ibuprofeno), según dosis indicada por la enfermera. Recomendar no administrar como profilaxis para la fiebre, ni tiempos prolongados, debido a que pueden afectar a la efectividad de la vacuna; En todo caso realizar baños tibios. (Sociedad Española de Pediatría Extrahospitalaria, 2017)
- ✓ **Aplicación de paños húmedos:** recomendar aplicar alrededor de la zona de inyección en caso esté enrojecida o inflamada, esto contribuirá al alivio del dolor y ayuda a desinflamar la zona.
- ✓ **Cuidado de la zona de inyección:** recomendar a la madre a mantener la zona limpia, seca y no realizar masajes para evitar infecciones por la manipulación; en caso de la vacuna BCG indicar a que no limpie, apriete, seque, cubra o aplique cremas o ungüentos por encima de la zona de inyección, ya que la vacuna debe de seguir su proceso de cicatrización sin ninguna intervención. (Vega, 2019)

### 2.3 Bases filosóficas.

Según Oliver (como se citó en Dos Santos, 2016), la satisfacción fue definida como una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio, y para

Westbrook, como un estado emocional que se producía en respuesta a la evaluación del mismo. (p. 81).

Años más tarde el término satisfacción se utiliza con mayor frecuencia en el área de márketing, según Cronin, Brady y Hult, para poder demostrar su influencia positiva directa sobre la intención de los consumidores y su lealtad conductual hacia los productos o servicios brindados. (Dos Santos, 2016)

Es así que al principio en este campo era de gran importancia la satisfacción, ya que, si se lograba cumplir con las expectativas y percepciones del cliente con los productos, se tendría una especie de lealtad total con los servicios que se les brindaba y no recurrían a otros.

Por ello, Sancho lo definía como un concepto más orientado a lo psicológico, en la cual implicaba el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se deseaba y esperaba de un producto o servicio. (Moreno & Morrillo, 2016)

Para Koos y Avedis Donabedian, la satisfacción del usuario era como una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente, pero el concepto más aceptado en términos de satisfacción es el de Avedis Donabedian quien refiere, que la satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta, así mismo, entiende a la satisfacción del paciente, como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud. (Pazmiño, Rodríguez, Carrión, & Moncayo, 2019)

A partir de estos conceptos dados se empieza a ver los niveles de satisfacción del usuario que eran formas más directas de conocer sus expectativas, necesidades y deseos, así mismo, de ver si el usuario se sentía complacido, satisfecho o insatisfecho con lo que se ofertaba. Y de esa manera poder mejorar la calidad de los servicios la cual está estrechamente relacionado con la satisfacción del usuario.

Es así que se desarrollaron modelos en los cuales se plantearon una serie de dimensiones a partir de las necesidades y expectativas de los clientes, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios y mantener satisfechos a los clientes.

Partiendo de estas consideraciones se plantea el modelo nórdico siendo su máximo representante Grönroos, quien plantea el modelo de la imagen que integran dos dimensiones: la dimensión técnica o diseño del servicio y la dimensión funcional o de realización del mismo, con la finalidad de identificar factores que afecten la calidad de los servicios; en la dimensión técnica para identificar las habilidades técnicas de los empleados, las soluciones técnicas y de conocimiento, en la dimensión funcional la accesibilidad, apariencia, actitudes, predisposición al servicio, comportamiento, relaciones internas y el contacto con el cliente; posterior a ello, plantea una tercera dimensión que es el entorno, debido a que considera como uno de los factores que percibe el cliente como las condiciones ambientales, el diseño y distribución física de las instalaciones. (Ñañes, Niño, & Angulo, 2017)

De la misma manera la escuela norteamericana, encabezados por Zeithaml, Parasuraman y Berry, desarrollan el modelo SERVQUAL, como consecuencia de la necesidad de contar con una escala que permitiera medir la calidad de los servicios, que en un inicio estuvo compuesto en dos partes, una parte dedicada a identificar las expectativas generales de los clientes en cuanto al servicio y la otra parte enfocada en las percepciones de la calidad, la cual constituida 10 dimensiones que posteriormente fueron sustituidos por cinco como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles para que pueda lograr una mayor representatividad el modelo, la cual tiene un enfoque interdisciplinario y paradigma de disconformidad. De esa manera constituyéndose como uno de los modelos más utilizados. (Cañón & Rubio, 2016) (Garzon, 2016)

Por otro lado, Avedis Donabedian (1966) la máxima autoridad en el campo de la calidad en salud, plantea el modelo de la calidad en atención, donde establece indicadores para evaluar la calidad las cuales están agrupados en estructura, proceso y resultados. En la estructura menciona los atributos materiales y organizacionales, así como los recursos humanos y financieros disponibles en donde se proporciona la atención. En el proceso menciona a los profesionales de la salud y proveedores, así mismo, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas, además de las actitudes, las habilidades, la destreza y la técnica con que lo llevan a cabo, donde incluye a los pacientes como seres autónomos. En cuanto al proceso de resultado menciona la variación de los niveles de salud y la satisfacción del paciente con los servicios de la salud. (Gamonal & Ucañay, 2016)

Para seguir con la mejora continua en cuanto a la calidad de atención de la salud, en el Ministerio de la Salud (MINSA) se empiezan instaurar, el modelo SERVQUAL en la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" y el modelo de la calidad de los servicios de Donabedian en el "Sistemas de Gestión de la Calidad", con la finalidad de seguir fortaleciendo los servicios de la salud tanto con los recursos humanos, materiales e infraestructura para lograr satisfacer al usuario

Actualmente siendo un indicador que mide la calidad de atención prestada por los servicios de salud, que es medida a través de niveles para mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de mejorar la atención de calidad que los pacientes demandan. (Febres & Mercado, 2020)

## **2.4 Definición de términos básicos.**

### **Satisfacción materna.**

Es la respuesta de la madre, acerca de sus expectativas percibidas en relación a la consejería de enfermería.



### **Consejería de enfermería.**

Es la relación interpersonal de ayuda que se establece entre el profesional de enfermería con la madre, con la finalidad de mejorar, promover y educar sobre la salud, es una relación que está basada en la comunicación efectiva.

### **Reacciones post vacuna.**

Las reacciones post vacuna son cualquier efecto nocivo, no deseado y no intencional que son producidos por la inducción de una vacuna, se presenta cuando la misma se utiliza a dosis normalmente usadas en los seres humanos para la profilaxis. Puede ser también un tipo de evento adverso en el que se sospecha una relación causal entre la administración de una vacuna y el efecto observado. (MINSA, 2018)

## **2.5 Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis general**

El nivel de satisfacción materna es alto sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, Primavera 2021.

### **2.5.2 Hipótesis específicas.**

El nivel de satisfacción materna es alto sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según características sociodemográficas en primavera 2021.

El nivel de satisfacción materna es alto sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según dimensiones en Primavera 2021.

## 2.6 Operacionalización de las Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción materna sobre consejería de enfermería	Es la respuesta de la madre, acerca de sus expectativas percibidas en relación a la consejería de enfermería en el consultorio de inmunizaciones.	Es la respuesta o expresión de agrado que refieren las madres de niños menores de 1 año referente a la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de inmunizaciones en las dimensiones técnico-científica, humana y de entorno. La cual será obtenida a través de un cuestionario y valorada a través de la siguiente escala: Alta, media y baja. (Cáceres, Merino, & Ortiz, 2017)	Contenido de la consejería	Importancia Reacciones post vacuna Cuidados post vacuna Indicaciones post vacuna.
			Habilidades	Habilidades. Mensaje claro y sencillo. Absuelve dudas.
			Actitudes	Trato cordial. Interés Respeto creencias Seguridad
			Ambiente	Confortable. Limpio. Ordenado. Privado.
			Material de apoyo	Recursos materiales. Folletos, trípticos

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA.**

### **3.1 Diseño metodológico.**

#### **3.1.1 Tipo de investigación.**

El estudio fue básica de segundo nivel, debido a que la recopilación de datos e información, fue sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas. (Esteban, 2018)

#### **3.1.2 Nivel de investigación.**

Descriptivo, porque permitió medir el nivel de satisfacción de la madre, y de corte transversal porque se recopiló la información en un periodo de tiempo definido.

#### **3.1.3 Diseño**

No experimental, porque no realizó la manipulación de las variables, los fenómenos se estudiaron de acuerdo a su desarrollo y contexto natural para la descripción y análisis de la variable. (Escobar, Rodríguez, López, Indacochea, & Moreno, 2018)

#### **3.1.4 Enfoque**

Cuantitativo porque la medición fue numérica, secuencial y probatorio, además siguió una secuencia predecible y estructurado, también reflejó la necesidad de medir y estimar las magnitudes de los problemas de la investigación, y se utilizó el instrumento para la recolección de los datos. (Escobar, Rodríguez, López, Indacochea, & Moreno, 2018)

### **3.2 Población y Muestra**

#### **3.2.1 Población.**

La población estuvo constituida por 109 madres con menores de 1 año que acudieron al consultorio de inmunizaciones del Puesto de Salud de Primavera 2021.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Madres con niños menores de 1 año.

- Madres que aceptaron ser parte del estudio.
- Madres que asistieron al consultorio de enfermería los días que se aplicó el instrumento.

**Criterios de Exclusión:**

- Madres con niños mayores de 1 año.
- Madres que no aceptaron ser parte del estudio.
- Madres que asistieron al consultorio de enfermería los días que no se aplicó el instrumento.

**3.2.2 Muestra.**

La muestra estuvo constituida por 85 madres con menores de 1 año, la cual se obtuvo con la siguiente fórmula:

**Fórmula:**

$$n = \frac{z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

**Donde:**

**Z<sup>2</sup>** = Nivel de confianza del 95 % (1.96).

**P** = Proporción estimada, asumiendo p = 0.5.

**Q** = 1 – P = 0.5

**e** = Precisión o magnitud del error de 5% = 0.05.

**N** = Población.

**Reemplazando:**

$$n = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)109}{(0.05^2)(109-1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{104.68}{1.2304}$$

n = 85 madres.

**MUESTRA DE AJUSTE:****Formula:**

$$\frac{\frac{n_1}{1+n}}{N}$$

**Reemplazando:**

$$n = \frac{85}{\frac{1+85}{109}}$$

$$n = \frac{85}{1.77}$$

$$n_1 = 48 \text{ madres.}$$

**3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.****3.3.1 Técnicas a emplear.**

Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario, la cual contenía preguntas cerradas, estructuradas de acuerdo a la dimensiones e indicadores, donde se utilizó la escala Likert para su valoración.

- ✓ En primer lugar, se pidió la autorización y se coordinó con el jefe a cargo del puesto de salud de Primavera para la aplicación del instrumento
- ✓ Sucesivamente, se ejecutó la entrevista a madres con menores de un año que acudían al consultorio de inmunizaciones del puesto de salud de Primavera, previo consentimiento informado.

**3.3.2 Descripción de instrumento.**

El instrumento utilizado fue de elaboración propia, en la cual se buscó medir el nivel satisfacción materna sobre la consejería de enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año.

Para su validación el instrumento fue evaluado por tres expertos en el tema (Lic. Aurora Donayre Navarro – Enfermera asistencial; Lic. Jessica Polo Sierra – Enfermera asistencial; Lic. Liduvina Caruajulca Aguilar – Enfermera asistencial) (ANEXO 02), siguiendo los criterios de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia de cada una de las preguntas; para la parte estadística se aplicó el coeficiente de V-AIKEN, en la cual se obtuvo el valor de 0.83, la cual nos indica que el instrumento tuvo una validez aceptable. (ANEXO 01).

Para la confiabilidad se aplicó el instrumento en una población con características similares al estudio, y para la estadística se aplicó el coeficiente de Alpha de Cronbach, donde arrojó un valor de 0.76, la cual demuestra que el instrumento que se aplicó para el estudio tuvo una alta confiabilidad. (ANEXO 03).

En cuanto a la estructura el cuestionario consta de tres partes: primero la presentación; segundo los datos generales; tercero los Ítems de acuerdo a las dimensiones las cuales están distribuidas de acuerdo a las cinco dimensiones que cuenta con 20 ítems (dimensión: contenido de la consejería – 5 preguntas, dimensión: habilidades – 5 preguntas, dimensión: actitudes – 4 preguntas, dimensión: ambiente – 4 preguntas, dimensión: material de apoyo – 2 preguntas).

**✓ Valores dados:**

Siempre	3 puntos.
A veces	2 puntos.
Nunca	1 punto.

**✓ Escala Valoración:**

Satisfacción alta	48-60
Satisfacción media	34-47
Satisfacción baja.	20-33

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.**

El procesamiento de datos recopilados fue vaciado en hoja de cálculo EXCEL 2019, donde se codificaron los datos obtenidos según valores dados y para el análisis se realizó a través del programa estadístico SPSS 25, donde se elaboraron tablas estadísticas según los objetivos planteados, para los valores se utilizó la estadística porcentual, los datos luego de ser procesados, fueron analizados e interpretados y discutidos según los resultados obtenidos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados.

#### **Tabla 1**

*Nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en el manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, Primavera 2021.*

NIVEL DE SATISFACCIÓN MATERNA	N	%
<b>Alta</b>	41	85,4%
<b>Media</b>	7	14,6%
<b>Baja</b>	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	48	100%

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada a las madres de niños inmunizados menores de 1 año del Puesto Salud Primavera 2021.

#### **Interpretación:**

Del 100% de las madres con menores de 1 año inmunizados, el 85,4% manifestó una satisfacción alta, un el 14,6% satisfacción media y ninguno una baja satisfacción. Con la aplicación del estadístico  $X^2$ , se aprecia que el nivel de satisfacción es alto ( $P = 0.000$  ( $P \geq 0.05$ )).



**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según características sociodemográficas en Primavera 2021.*

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	CATEGORÍAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN				TOTAL	
		MEDIO		ALTO		N°=48	%
		N°	%	N°	%		
<b>Edad</b>	Adolescente	0	0,0%	1	100%	1	100%
	Adulta joven	5	19%	21	81%	26	100%
	Adulta madura	2	10%	19	90%	21	100%
<b>Gado de Instrucción</b>	Primaria	3	33%	6	67%	9	100%
	Secundaria	3	9%	31	91%	34	100%
	Superior	2	33%	4	67%	6	100%
<b>Situación Laboral</b>	Sin Empleo	5	12%	38	88%	43	100%
	Sub Empleado	1	33%	2	67%	3	100%
	Empleado	1	100%	0	0,0%	1	100%
	Independiente	0	0,0%	1	100%	1	100%
<b>Condición Civil</b>	Soltera	1	8%	11	92%	12	100%
	Casada	1	20%	4	80%	5	100%
	Conviviente	5	16%	26	84%	31	100%

*Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada a las madres de niños inmunizados menores de 1 año del Puesto Salud Primavera 2021.*

### **Interpretación:**

Del 100% de madres en estudio, el 90% de las madres adultas maduras presentan una alta satisfacción en relación a la consejería brindada por la enfermera, seguido de las madres adultas jóvenes donde, el 81% mostró una satisfacción alta. Con la aplicación del estadístico  $X^2$ , se aprecia que la edad no se relaciona con la satisfacción. ( $P = 0,591$ ).

En cuanto al grado de instrucción, el 91% de madres que cursaron la secundaria mostraron una alta satisfacción, el 67 % de las madres que cursaron el nivel superior y primario manifestaron una alta satisfacción. Con la aplicación del estadístico  $X^2$ , se aprecia que el grado de instrucción no se relaciona con la satisfacción. (P = 0, 168).

En cuanto a la situación laboral, el 100% de las madres que tienen un trabajo independiente manifestó una alta satisfacción, seguido de los que se encuentra sin empleados con un 88%, y finalmente las madres sub empleadas con un 67%. Con la aplicación del estadístico  $X^2$ , se aprecia que la situación laboral no se relaciona con la satisfacción. (P = 0, 066).

En relación al estado civil, el 92% de las madres solteras manifestaron una alta satisfacción, seguido de las convivientes con un 84% y finalmente las casadas con un 80%. Con la aplicación del estadístico  $X^2$ , se aprecia que el estado civil no se relaciona con la satisfacción. (P = 0, 857)

**Tabla 3:**

*Nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según dimensiones en Primavera 2021.*

DIMENSIONES	NIVEL DE SATISFACCIÓN MATERNA							
	Alta		Media		Baja		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Contenido</b>	4	95,8%	1	2,1%	1	2,1%	48	100%
<b>Habilidades</b>	4	91,7%	4	8,3%	0	0,0%	48	100%
<b>Actitudes</b>	4	91,7%	4	8,3%	0	0,0%	48	100%
<b>Ambiente</b>	4	85,4%	7	14,6%	0	0,0%	48	100%
<b>Recursos Materiales</b>	2	60,4%	5	10,4%	14	29,2%	48	100%

*Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada a las madres de niños inmunizados menores de 1 año del Puesto Salud Primavera 2021.*

### **Interpretación:**

Del total de madres en estudio según la dimensión contenido el 95,8 % de las madres tuvo una alta satisfacción y el 2.1% mostraron una satisfacción entre media y baja. Con la aplicación del estadístico  $X^2$ , se aprecia que el nivel de satisfacción es alto ( $P = 0,002$  ( $P \geq 0.05$ )).

En la dimensión habilidades, el 91.7% manifiesta una alta satisfacción y el 8.3% mostró una satisfacción media. Con la aplicación del estadístico  $X^2$ , se aprecia que el nivel de satisfacción es alto ( $P = 0,036$  ( $P \geq 0.05$ )).

En la dimensión actitudes, el 91.7 manifestó una alta satisfacción y el 8.3% mostró una satisfacción media. Con la aplicación del estadístico  $X^2$ , se aprecia que el nivel de satisfacción es alto ( $P = 0.000$  ( $P \geq 0.05$ )).

En la dimensión ambiente, el 85.4 % de las madres tuvieron una satisfacción alta y el 14.6% una satisfacción media. Con la aplicación del estadístico  $X^2$ , se aprecia que el nivel de satisfacción es alto ( $P = 0.000$  ( $P \geq 0.05$ )).

En la dimensión material de apoyo solo el 60,4% tuvo una satisfacción alta, el 29.2% una satisfacción baja y el 10.4% una satisfacción media. Con la aplicación del estadístico  $X^2$ , se aprecia que el nivel de satisfacción es alto ( $P = 0,001$  ( $P \geq 0.05$ )).

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.

El 85.4 % de las madres manifestaron tener una satisfacción alta con respecto a la consejería brindada por el profesional de enfermería en el manejo de las reacciones post vacuna, estos resultados reflejan la calidad de atención y el desempeño de la enfermera en su rol de educar a la madre luego del proceso de vacunación, estadísticamente siendo significativa con un valor de ( $P = 0.000$  ( $P \geq 0.05$ )), la cual nos indica una alta satisfacción materna; La cual es una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente la cual determina la calidad de atención. (Pazmiño, Rodríguez, Carrión, & Moncayo, 2019), que incrementa la posibilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y de esa manera alcanzar la satisfacción del usuario. (OMS, 2020)

En cuanto a resultados son similares a los de Huerta & Roca (2019) en su estudio sobre “Orientación post vacuna de la enfermera y satisfacción de madres, puesto de salud Marian, Huaraz, 2019”, donde el 91.7% las madres manifestaron tener una satisfacción alta en relación con la consejería de enfermería. Así mismo, coinciden con los resultados hallados por Pérez (2020) quien encontró que un 92,8% de las madres mostraron un alto nivel de satisfacción en su estudio titulado “Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería”; Contrario a estos resultados, existe el estudio por Briceño (2019) en su investigación denominada “Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del centro de salud de Ambo 2018”, quien encontró que solo el 60.6% de madres tuvieron satisfacción media en relación a la atención de enfermería, obteniendo una significancia estadística  $p < 0,05$ .

Con respecto a las características sociodemográficas, las madres manifestaron una alta satisfacción de ellas, el 90% eran adultas maduras, el 91% cursaron la secundaria, el 88% se encuentra sin empleo y el 92% son solteras, obteniendo una significancia mayor a ( $P \geq 0.05$ ), la cual

nos indica que la condición social de las madres no se relaciona con la satisfacción que pueden tener en relación a la atención recibida, esto debido a que profesional de enfermería se preocupa de brindar una consejería de acuerdo a las características y pueda ser satisfactoria para la madre.

Estos factores pueden influir en la satisfacción, pero si el profesional de enfermería proporciona insumos, brinda información pertinente, mantiene una comunicación interpersonal con las madres, tiene un trato y cordialidad, disponibilidad de medicamentos y privacidad, la satisfacción no solo de las madres si no de los usuarios en general va ser alta. (Lobo, Domínguez, & Rodríguez, 2016)

Por ello Nola Pende menciona, que las experiencias son determinantes para que los individuos puedan tener cuidado de su salud, si es que estas son positivas las percepciones de las personas van a ser altas. (Portales, 2017)

En cuanto a los resultados difieren con los estudios de Salas (2018), sobre las “Características de la madre que influyen en el nivel de satisfacción en la atención del consultorio de inmunizaciones en el Hospital III Goyeneche Arequipa, donde encontró que las características como la edad, el estado civil, ocupación y el grado de instrucción si presentan una relación significativa con el nivel de satisfacción de la madre con un valor de ( $P = 0.037$  ( $P \geq 0.05$ ))

En relación a las dimensiones, según el contenido de la consejería, se encontró el 95,8 %de las madres con alta satisfacción, siendo resultados positivos, respecto a la información que se brinda sobre la importancia de las vacunas, las reacciones post vacuna y el manejo, esto refleja el esfuerzo de la enfermera de enfatizar la consejería como un medio de enseñanza para el aprendizaje de la madre. Dentro de las funciones que desempeña el profesional de enfermería está específicamente la de educar a los padres de familia o a los cuidadores y brindar una información que sea clara, concisa y precisa (Lema, 2020). Debido a que las consejerías tienen la finalidad de

promover la salud, generar conductas saludables y crear efectos positivos en la salud de las personas, todo está centrado en las necesidades de las personas. (Millán, 2020)

En la dimensión habilidades, el 91.7% tuvo una alta satisfacción, esto refleja la capacidad de la enfermera de poder establecer una comunicación fluida tanto verbal y no verbal con la madre, sin ningún tipo de barreras que puedan interferir, para de esa manera la consejería que se le brinde sea productiva para el bienestar del niño en su cuidado, para ello se debe de ejecutar con destreza los métodos del proceso de atención y consejería que constituye, el diseño de herramientas de consejería con adecuación intercultural, saber comunicarse en un lenguaje claro y sencillo, saber escuchar, el de absolver preguntas. (Hurtado & Trujillo, 2018)

Estos resultados son similares a los de Huerta & Roca (2019), en su estudio sobre “Orientación post vacuna de la enfermera y satisfacción de madres, puesto de salud Marian, Huaraz, 2019”, quien, en la dimensión técnica científico, el 100% de madres refieren estar satisfechas con la orientación recibida por parte de la enfermera. De igual manera coinciden con lo hallado por Remigio (2019), quien en su estudio sobre “Calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil. Lima-2019”, encontró que la dimensión técnico- científico, el 87% (35) presentó una percepción medianamente favorable.

En la dimensión actitud, el 91.7% de las madres manifestó tener una alta satisfacción, en cuanto la atención, este comportamiento es el que más perciben las madres del profesional de la salud, ya que son barreras las cuales impiden que ya hay una relación interpersonal, por ello en las atenciones debe de mostrar empatía, no hacer gestos ni comentarios que hagan que la madre se sienta juzgada. (Martinez, 2017)

Lo encontrado contrario a los resultados hallados por Remigio, (2019), donde en la dimensión interpersonal presentó solo un 53% de percepción favorable, en su estudio sobre “Calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil. Lima-2019”; de igual manera el estudio de Briceño (2019). Sobre la “satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del centro de salud de Ambo 2018”, donde en la dimensión atención humana, el 61.1% presentaron satisfacción media.

En la dimensión ambiente donde se dio la consejería, el 85.4% de las madres estuvieron muy satisfechas, siendo un punto muy favorable para la enfermera, el entorno en que se desarrolla la consejería y la atención en general, siempre debe de reflejar la limpieza, orden y comodidad, la cual pueda ser un modelo a practicar para las madres en todos los aspectos, por ello Florence Nightingale mencionaba que el entorno físico influía en el bienestar de salud de las personas.

Concuerdan con lo hallado por Huerta & Roca (2019), en lo que se refiere a la dimensión entorno, el 100% presentó una satisfacción alta en su estudio “Orientación post vacuna de la enfermera y satisfacción de madres, puesto de salud Marian, Huaraz, 2019”, de igual manera con los estudios de Remigio, (2019), en la dimensión entorno un 77% (31) presento una percepción medianamente favorable en su estudio sobre “Calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil. Lima-2019”.

En la dimensión material de apoyo, el 60.4% presento una satisfacción alta; estos resultados nos indica la poca importancia y uso que se les da a los medios didácticos en la consejería que se le brinda a la madre, ya que estos medios contribuyen en el conocimiento del tema y también permiten que las madres puedan compartir la información con su entorno, facilitan la



comunicación entre el educador y educando, ayudan a fortalecer la relación interpersonal y ayudan a mejorar el proceso educativo (Fuentes, 2016). Es por ello que todos los centros de vacunación deben de contar con material educativo e informativo sobre el esquema de vacuna y otros, para que las consejerías y orientaciones que se den puedan facilitar a las madres a percibir la información de una forma más didáctica. (MINSA, 2018)

Concluimos que el nivel de satisfacción fue alta respecto a la consejería brindada por la enfermera sobre el manejo de las reacciones post vacuna, y esto representa que las madres están conformes con la calidad de atención que se les brinda en todos los aspectos.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

### 6.1 Conclusiones.

- ✓ El nivel de satisfacción materna fue entre alta y media en un 100% en relación a la consejería brindada por la enfermera sobre el manejo de reacciones post vacuna, estadísticamente fue alta con un valor de  $(P = 0.000 (P \geq 0.05))$ .
- ✓ En las características sociodemográficas. En cuanto a la edad, el 90% de las madres fueron adultas maduras y manifestaron una alta satisfacción; en cuanto al grado de instrucción, el 91% de ellas cursaron la secundaria y mostraron una alta satisfacción; en cuanto a la situación laboral, el 88% se encuentra sin empleo y tuvieron una alta satisfacción; en cuanto a la condición civil, el 92% son solteras y manifestaron una alta satisfacción.
- ✓ Del total de las madres en estudio, en la dimensión contenido, el 95,8 % tuvo una alta satisfacción, siendo un resultado estadísticamente predominante ( $P = 0.002$ ); en la dimensión habilidades, 91.7% de las madres tuvieron una alta satisfacción, siendo un resultado estadísticamente predominante ( $P = 0,036$ ); dimensión actitudes, el 91.7 % presentaron una satisfacción alta, siendo un resultado estadísticamente predominante ( $P = 0.000$ ); en la dimensión ambiente, el 85.4 % manifestó tener una alta satisfacción, siendo un resultado estadísticamente predominante ( $P = 0.000$ ) y finalmente en la dimensión material de apoyo solo, el 60,4% tuvieron una alta satisfacción, siendo un resultado estadísticamente predominante ( $P = 0,001$ ).

## **6.2 Recomendaciones.**

### **Al Puesto de Salud.**

- ✓ Seguir manteniendo las dimensiones de contenido, habilidades, actitudes y ambiente durante las consejerías por encima del 95% de satisfacción de las madres en la orientación de los efectos post vacuna.
- ✓ Se debe de reestructurar la estrategia en la dimensión de material de apoyo, en vista que los medios audiovisuales aumentan la capacidad de aprendizaje y comprensión en las madres, considerando que las madres en su mayoría tienen un nivel de instrucción secundaria sin concluir.

### **Al profesional de enfermería.**

- ✓ Seguir fortaleciendo el rol educativo del enfermero en esta estrategia así mismo, de hacer uso de recursos visuales la cual ayudan a percibir de una forma más didáctica la información y hacer uso de medios impresos como los folletos, trípticos.

## CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

### Bibliografía

- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital daniel alcides carrión. Huancayo - Perú. Scielo. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2308-05312020000300397)
- AEP. (enero de 2021). Reacciones adversas a las vacunas. Asociación española de pediatría, 10. Obtenido de <https://vacunasaep.org/profesionales/reacciones-adversas-de-las-vacunas>
- Aep/Comite Asesor de Vacunas [CAV]. (2020). Alivio del dolor y el estrés al vacunar. El portal de las vacunas asociación española de pediatría. Obtenido de <https://vacunasaep.org/familias/alivio-del-dolor-al-vacunar>
- Aristizába, G., Blanco, D., Sánchez, A., & Ostiguín, R. (04 de abril de 2018). El modelo de promoción de la salud de nola pender. Una reflexión en torno a su comprensión. Doi:doi: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2011.4.248>
- Arteaga, M. (2017). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del hospital ii2 tarapoto. Enero - junio 2016. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/maest.%20sal.%20pub.%20-%20liz%20mercedes%20arteaga%20torres.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Asociación española de pediatría [aep]. (2021). Efectos secundarios de las vacunas. Obtenido de <https://vacunasaep.org/printpdf/familias/efectos-secundarios-de-las-vacunas>
- Botón, S. (mayo de 2018). Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap de cunén, quiché, guatemala, año 2017. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/boton-silda.pdf>
- Briceño Peñaloza, M. (2019). Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del centro de salud de ambo 2018. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2309/brice%c3%91o%20pe%c3%91aloza%2c%20mitzi%20libni.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Caceres, K., Merino, M., & Ortiz, S. (2017). Satisfacción de las madres con niños menores de un año sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de inmunizaciones del centro de salud la enseñada, 2017. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/766/merino%20ze-lada%2c%20maribel%20%281%29.pdf?sequence=1&isallowed=y>

- Caizan, N., & Juca, N. (2017). Nivel de conocimiento sobre inmunizaciones en madres de menores de 2 años que asisten al centro de salud” nicanor merchán “cuenca 2016. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27287/1/proyecto%20de%20investigaci%3%93n.pdf>
- Cañón, A., & Rubio, D. (2016). Importancia de la utilización del modelo servqual a partir de una revisión sistemática. Obtenido de <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/669/redi-fda-2018-1.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Carhuavilca, J. (2020). Coberturas de vacunación en menores de 1 año en la micro red 3 “lima. Polo del conocimiento, 19. Obtenido de <file:///c:/users/ros/downloads/dialnet-factoresrelacionadosconlascoberturasdevacunacionen-7554398.pdf>
- Centro para control y prevención de enfermedades. (14 de mayo de 2019). Seguridad de las vacunas. Obtenido de <https://www.cdc.gov/vaccines/parents/faqs-sp.html>
- Dolores, Liria, & Espinoza. (2018). Satisfacción materna de la consejería en suplementación infantil con hierro realizada por el personal de salud. Scielo. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1025-55832018000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1025-55832018000100006)
- Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la universidad de jaén. Revista de educacion superior, 17. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Escobar, A., Rodríguez, M., López, B., Indacochea, B., & Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación científica. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=y3nkdwaaqbaj&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Escobar, F., Osorio, & De La Hoz, F. (2017). Motivos de no vacunación en menores de cinco años en cuatro ciudades colombianas. Panam salud publica, 1-6. Doi:10.26633/rpsp.2017.123
- Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/usdg/34/1/tipos-de-investigacion.pdf>
- Farias, A., & Freire, N. (2019). Conocimiento de madres sobre manejo de efectos adversos posvacunales en niños menores de dos años. Revista cubana de medicina general. Obtenido de <file:///c:/users/ros/downloads/1248-8560-1-pb.pdf>
- Fernadéz, M., & Campiña, G. (2016). En gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo (pág. 173). Madrid: paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=3jzgdadaaqbaj&pg=pa125&dq=niveles+de+satisfacci%3%b3n&hl=es&sa=x&ved=2ahukewirjnvj9nxahxsrt8khenocv84hhdoaxoecayqag#v=onepage&q=niveles%20de%20satisfacci%3%b3n&f=false>

- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia . (2019). Programa de inmunización. Obtenido de <https://www.unicef.org/es/inmunizacion>
- Fuentes, C. (14 de julio de 2016). Materiales educativos en educación para la salud. Criterios de análisis y elaboración javier gallego diéguez, jefe de la sección de educación para la salud dirección general de salud pública. Gobierno de aragón. Objetivos: - analizar los criterios de. Obtenido de <https://silo.tips/download/materiales-educativos-en-educacion-para-la-salud-criterios-de-analisis-y-elabora>
- Gamonal, E., & Ucañay, N. (2016). Calidad de servicio y satisfacción de los. Obtenido de <file:///c:/users/ros/downloads/gamonal%20v%c3%a1squez%20-%20uca%c3%blay%20cornejo%20.pdf>
- Garzon, L. (2016). Obtenido de <https://es.slideshare.net/leidygarzonvargas/136447-modelo-gronross>
- Gutierrez, K & Landauro,G. (2019). Nivel de conocimiento sobre reacciones post vacunales en madres de niños menores de 24 meses que asisten al centro de salud “playa rímac” -callao, 2019”. Obtenido de <http://209.45.55.171/bitstream/handle/unac/5569/tesis%20landauro%20qu%c3%91ones%2c%20gutierrez%20barreto-enfermeria-fcs-2019.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, J., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. Revista peruana de medicina experimental y salud pública, 4. Doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- History of vaccines. (2018). Efectos secundarios y reacciones adversas a las vacunas. Obtenido de <https://ftp.historyofvaccines.org/index.php/es/contenido/articulos/efectos-secundarios-y-reacciones-adversas-las-vacunas>
- Huerta, N., & Roca, G. (2019). Orientacion post vacuna de la enfermera y satisfacción de madres, puesto de salud marian, huaraz, 2019. Obtenido de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/unasam/4150/t033\\_74349438\\_t.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/unasam/4150/t033_74349438_t.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Hurtado, S., & Trujillo, A. (2018). “satisfacción de madres de niños menores de 5 años en orientación post vacuna de la enfermera, puesto de salud huanchac, huaraz, 2017”. Obtenido de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/unasam/2233/t033\\_46028133\\_t.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/unasam/2233/t033_46028133_t.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- ISO. (2018). Gestión de la calidad — satisfacción del cliente — directrices para el seguimiento y la medición. Obtenido de <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/71582/0727aecff6364eae99857a7ce8bbc0ba/iso-10004-2018.pdf>

- Lagos, M., Diaz, C., & Hernandez, P. (2020). Respuesta inmune y alergia a vacunas. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0716864020300377?token=033e20603b9677d653f04c7a780732736d39e334045b925fbb3315f3e7dfa109678bd601977c1d92dd00094785e8953f&originregion=us-east-1&origincreation=20210702131943>
- Leiva, G., & Moreno, M. (2018). Rol educador de la enfermera en el proceso de vacunación –centro salud. José quíñones – Chiclayo. Obtenido de <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/13/618>
- Lema, B. (27 de noviembre de 2020). Rol educador del profesional de enfermería en el cumplimiento del esquema de inmunización en el centro de salud tipo “b” Salcedo. Ocronos. Obtenido de <https://revistamedica.com/rol-educador-profesional-enfermeria-cumplimiento-esquema-inmunizacion/>
- Lobo, A., Domínguez, K., & Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Ridec, 5. Obtenido de <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
- Martínez, M. (2017). “percepción sobre la atención de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años. Ipress “barranco”. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/477/martinez%20m..pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Millán, T. (2020). Consejería adolescente. Scielo. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0370-41062020000100010&lang=pt](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062020000100010&lang=pt)
- MINSA. (2018). Norma técnica de salud n° 141 que establece el esquema nacional de vacunación. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/300034/d177030\\_opt.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/300034/d177030_opt.pdf)
- MINSA. (2019). Guía técnica para la consejería en lactancia materna. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/4928.pdf>
- MINSA. (2019). Norma técnica de salud para la atención integral de adolescentes. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/5017.pdf>
- Moreno, M., & Morrillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>
- Ñañes, C., Niño, J., & Angulo, C. (2017). Gestión de la calidad de servicio. Revista médica carrionica. Obtenido de <http://cuerpomedico.hdosdemayo.gob.pe/files/journals/1/articles/194/public/194-601-1-pb.pdf>
- OMS. (agosto de 2020). Servicios sanitarios de calidad. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

- Organización Mundial de la Salud. (2020). Vacunas e inmunización. Obtenido de [https://www.who.int/es/health-topics/vaccines-and-immunization#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/vaccines-and-immunization#tab=tab_1)
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista científica de enfermería* . Obtenido de <https://revista.cep.org.pe/index.php/recien/article/view/2/4>
- Pazmiño, D., Rodríguez, Z., Carrión, M., & Moncayo, Y. (20 de junio de 2019). Análisis de la satisfacción en el servicio de salud desde la. *Ciencia digital*. Doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.3.775>
- Pérez Quizhpe, J. (28 de julio de 2020). Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de pediatría del hospital general isidro ayora. Obtenido de [https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23423/1/julissadelcarmen\\_perezquizhpe.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23423/1/julissadelcarmen_perezquizhpe.pdf)
- Portales. (2017). Intervención de enfermería: enfoque de nola pender, en el consumo de alcohol de estudiantes universitarios. Obtenido de <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/intervencion-de-enfermeria-nola-pender-consumo-de-alcohol-estudiantes/2/>
- Remigio, M. (2019). Calidad de atención que brinda la enfermera en la estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11691/remigio\\_pm.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11691/remigio_pm.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Rodríguez, R. (2020). Funciones de la enfermería de atención primaria frente a la vacunación pediátrica. *Revista de enfermería cronos*. Obtenido de <https://revistamedica.com/funciones-enfermeria-atencion-primaria-vacunacion-pediatrica/#funcion-asistencial>
- Sáenz, R., Vargas, Á., & Calderón, R. (2018). La consejería de enfermería un sistema de apoyo invaluable en los pacientes oncológicos. *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s2218-36202018000100232](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2218-36202018000100232)
- Salas, M. (2018). 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. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/uancv/3132>
- Sociedad Española de Pediatría Extrahospitalaria. (octubre de 2017). Manual de vacuna para padres. Obtenido de <https://sepeap.org/wp-content/uploads/2018/01/manual-de-vacunas-para-padres.pdf>
- Solorzano, I; Bendezu, A.; De La Cruz, Z. (2017). “nivel de conocimiento de las madres frente a las reacciones adversas post-vacunales en niños menores de 6 meses de edad en el centro de salud miraflores. Ayacucho . Obtenido de



[http://209.45.55.171/bitstream/handle/unac/3979/solorzano%2c%20bendezu%20y%20de%20la%20cruz\\_tesisesp\\_2017.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://209.45.55.171/bitstream/handle/unac/3979/solorzano%2c%20bendezu%20y%20de%20la%20cruz_tesisesp_2017.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Torres, F. (25 de noviembre de 2020). Salud con lupa. Perú: ocho regiones están por debajo del 40% en su cobertura de vacunación infantil, pág. 5. Obtenido de <https://saludconlupa.com/noticias/peru-ocho-regiones-estan-por-debajo-del-40-en-su-cobertura-de-vacunacion-infantil/>

Universidad De Catambria. (2017). La educación para la salud. Obtenido de <https://ocw.unican.es/mod/page/view.php?id=491>

Vega, L. E. (25 de diciembre de 2019). Los efectos secundarios de las vacunas. Obtenido de clinica alemana: <https://www.clinicaalemana.cl/articulos/detalle/2019/los-efectos-secundarios-de-las-vacunas>

## ANEXOS

## Anexo 1: Validez de instrumento

<b>Tabla resumen de juicio de expertos V de Aiken</b>					
<b>Instrumento: Cuestionario de satisfacción materna</b>					
Ítem	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total	V
				(S)	Aiken:
				sumatoria de acuerdos	s/ (n (c-1))
1	2	3	2	7	0.78
2	2	3	2	7	0.78
3	2	3	1	6	0.67
4	2	3	2	7	0.78
5	2	3	3	8	0.89
6	2	3	2	7	0.78
7	1	3	3	7	0.78
8	2	3	0	5	0.56
9	2	3	3	8	0.89
10	2	3	3	8	0.89
11	2	3	3	8	0.89
12	2	3	3	8	0.89
13	2	3	3	8	0.89
14	2	3	2	7	0.78
15	3	3	3	9	1.00
16	3	3	2	8	0.89
17	2	3	2	7	0.78
18	2	3	3	8	0.89
19	2	3	3	8	0.89
20	2	3	3	8	0.89
Coeficiente de validez de contenido general del instrumento $V_c = V_i / N$					<b>0.83</b>
<b>Para la interpretación considere el coeficiente de validez</b>					
0,00 a 0,80 validez debil					
0,81 a 0,90 validez aceptable					
0,91 a 1,00 validez fuerte					

## Anexo 2: Juicio de Expertos

Experto N° 01

### ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL EXPERTO

### CUESTIONARIO SATISFACCION MATERNA

#### CRITERIOS DE CALIDAD


- ✓ **Suficiencia:** El ítem es suficiente para, para lograr el objetivo del estudio.
- ✓ **Coherencia:** Los criterios, indicadores e ítems de evaluación se encuentran relacionados y hay correspondencia.
- ✓ **Claridad:** El ítem plantea de manera directa y clara lo que se espera que el evaluado haga, evitando ambigüedades o lenguaje difícil.
- ✓ **Relevancia:** El ítem planteado es relevante para cumplir las preguntas y el objetivo de la investigación.

(1) En desacuerdo. (1) De acuerdo. (2) Muy de acuerdo. (3) Absolutamente de acuerdo.

INDICADOR/ REACTIVOS	SUFICIENCIA				COHERENCIA				CLARIDAD				RELEVANCIA			
	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
1. La enfermera(o) le explico sobre la importancia de las vacunas y las enfermedades que previene.			X				X				X				X	
2. La enfermera(o) le explico sobre las reacciones post vacuna de cada uno de ellos.			X				X				X				X	
3. La enfermera(o) le explico que debe permanecer en el consultorio un promedio de 10 min, después que su niño haya sido vacunado.			X				X				X				X	
4. La enfermera(o) le explico los cuidados que debe de tener en caso de dolor, fiebre, irritabilidad (dar gotitas de paracetamol, aplicar paños húmedos, realizar baños tibios)			X				X				X				X	
5. La enfermera(o) le indica que si las reacciones post vacuna persistan (dolor, fiebre, irritabilidad) debe de acudir al establecimiento de salud.			X				X				X				X	
6. La enfermera(o) evalúa a su niño antes de ser vacunado para ver si es alérgico a la vacuna, ha tenido complicaciones con vacunas anteriores, ha tenido malestar o sufre de alguna enfermedad.			X				X				X				X	
7. La enfermera(o) le indico en qué lugar le coloco cada vacuna.		X				X				X				X		
8. La enfermera(o) demuestra habilidad y capacidad durante la atención a su niño en el consultorio de inmunizaciones.			X				X				X				X	
9. La consejería post vacuna que le brinda la enfermera(o) es fácil, clara y sencilla de comprender.			X				X				X				X	
10. La enfermera(o) le brinda confianza y seguridad para resolver las dudas o interrogantes que pudiera tener.			X				X				X				X	
11. La enfermera(o) le brinda trato cordial y digno desde su ingreso hasta su salida del consultorio de inmunizaciones.			X				X				X				X	
12. La enfermera(o) demuestra interés sobre la situación de salud actual de su niño antes de administrar las vacunas.			X				X				X				X	
13. La enfermera(o) respeta sus creencias y costumbres, en relación a los cuidados post vacunas (poner rodajitas de papa, paños fríos)			X				X				X				X	
14. La enfermera(o) demuestra seguridad y confianza durante los procedimientos.			X				X				X				X	
15. Observa un ambiente confortable y agradable en el consultorio de inmunizaciones				X				X				X				X
16. Observa el consultorio de inmunizaciones limpio durante la atención a su niño.				X				X				X				X
17. Observa el consultorio de inmunizaciones ordenado durante la atención a su niño.			X				X				X				X	
18. La enfermera (o) realiza una atención personalizada para las consejerías.			X				X				X				X	
19. La enfermera (o) durante la consejería hace uso de dibujos, rotafolios e imágenes			X				X				X				X	
20. La enfermera (o) le entrega trípticos, folletos.			X				X				X				X	

Observaciones: .....

Recomendaciones: .....

Apellidos y Nombres	N° DNI	FIRMA
Donayre Navarro María Aurora del Rosario	15727974	 GOBIERNO REGIONAL DE PIURA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUESTO DE SALUD GUAYO MANGAYO Lic. María Donayre Navarro C.E.P. 30484

Experto N° 02

ESCALA DE CALIFICACION DEL EXPERTO  
CUESTIONARIO SATISFACCION MATERNA

CRITERIOS DE CALIDAD

- ✓ **Suficiencia:** El ítem es suficiente para poder lograr el objetivo del estudio.
- ✓ **Coherencia:** Los criterios, indicadores e ítems de evaluación se relacionan lógicamente y hay correspondencia.
- ✓ **Claridad:** El ítem plantea de manera directa y clara lo que se espera que el evaluado haga, evitando ambigüedades o lenguaje difícil.
- ✓ **Relevancia:** El ítem planteado es relevante para cumplir las preguntas y el objetivo de la investigación.

(0) En desacuerdo, (1) De acuerdo, (2) Muy de acuerdo, (3) Absolutamente de acuerdo

INDICADOR REACTIVOS	SUFICIENCIA				COHERENCIA				CLARIDAD				RELEVANCIA			
	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
1 La enfermera(o) le explica sobre la importancia de las vacunas y las enfermedades que previene																
2 La enfermera(o) le explica sobre las reacciones post vacuna de cada uno de ellos				X				X				X				X
3 La enfermera(o) le explica que debe permanecer en el consultorio un promedio de 10 min, después que su niño haya sido vacunado				X				X				X				X
4 La enfermera(o) le explica los cuidados que debe de tener en caso de dolor, fiebre, irritabilidad (dar gotitas de paracetamol, apósitos paños húmedos, realizar baños tibios)				X				X				X				X
5 La enfermera(o) le indica que si las reacciones post vacuna persisten (dolor, fiebre, irritabilidad) debe de acudir al establecimiento de salud				X				X				X				X
6 La enfermera(o) es quien o su niño antes de ser vacunado para ver si es alérgico a la vacuna, ha tenido complicaciones con vacunas anteriores, ha tenido manifestar o sufrir de alguna enfermedad				X				X				X				X
7 La enfermera(o) le indica en que lugar le coloca cada vacuna				X				X				X				X
8 La enfermera(o) demuestra habilidad y capacidad durante la atención a su niño en el consultorio de inmunizaciones				X				X				X				X
9 La consejería post vacuna que le brinda la enfermera(o) es fácil, clara y sencilla de comprender				X				X				X				X

10 La enfermera(o) le brinda confianza y seguridad para resolver las dudas o interrogantes que pudiera tener				X				X				X				X
11 La enfermera(o) le brinda trato cordial y digno desde su ingreso hasta su salida del consultorio de inmunizaciones				X				X				X				X
12 La enfermera(o) demuestra interés sobre la situación de salud actual de su niño antes de administrar las vacunas				X				X				X				X
13 La enfermera(o) respeta sus creencias y costumbres, en relación a los cuidados post vacuna (poner rodajitas de papa, paños fríos)				X				X				X				X
14 La enfermera(o) demuestra seguridad y confianza durante los procedimientos				X				X				X				X
15 Observa un ambiente confortable y agradable en el consultorio de inmunizaciones				X				X				X				X
16 Observa el consultorio de inmunizaciones limpio durante la atención a su niño				X				X				X				X
17 Observa el consultorio de inmunizaciones ordenado durante la atención a su niño				X				X				X				X
18 La enfermera (o) realiza una atención personalizada para las consejerías				X				X				X				X
19 La enfermera (o) durante la consejería hace uso de dibujos, rotafolios e imágenes				X				X				X				X
20 La enfermera (o) le entrega trípticos, folletos				X				X				X				X

Observaciones:

13) En lo punto 13 también se puede agregar hojas de Mantón u otras.

Recomendaciones:

Apellidos y Nombres	N° DNI	FIRMA
SIERRA JESSICA ESTHER	41130661	Jessica E. Pulo Sierra Licenciada de Enfermería CEP 097743

## Experto N° 03

## ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL EXPERTO

## CUESTIONARIO SATISFACCION MATERNA

## CRITERIOS DE CALIDAD

- ✓ **Suficiencia:** El ítem es suficiente para, para lograr el objetivo del estudio
- ✓ **Coherencia:** Los criterios, indicadores e ítems de evaluación se encuentran relacionados y hay correspondencia
- ✓ **Claridad:** El ítem plantea de manera directa y clara lo que se espera que el evaluado haga, evitando ambigüedades o lenguaje difícil
- ✓ **Relevancia:** El ítem planteado es relevante para cumplir las preguntas y el objetivo de la investigación

(0) En desacuerdo. (1) De acuerdo. (2) Muy de acuerdo. (3) Absolutamente de acuerdo.

INDICADOR/ REACTIVOS	SUFICIENCIA				COHERENCIA				CLARIDAD				RELEVANCIA			
	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
1. La enfermera(o) le explico sobre la importancia de las vacunas y las enfermedades que previene.			X				X					X			X	
2. La enfermera(o) le explico sobre las reacciones post vacuna de cada uno de ellos.			X				X					X				
3. La enfermera(o) le explico que debe permanecer en el consultorio un promedio de 10 min, después que su niño haya sido vacunado.		X					X			X				X		
4. La enfermera(o) le explico los cuidados que debe de tener en caso de dolor, fiebre, irritabilidad (dar gotitas de paracetamol, aplicar paños húmedos, realizar baños tibios)			X				X				X				X	
5. La enfermera(o) le indica que si las reacciones post vacuna persistan (dolor, fiebre, irritabilidad) debe de acudir al establecimiento de salud.				X				X				X				X
6. La enfermera(o) evalúa a su niño antes de ser vacunado para ver si es alérgico a la vacuna, ha tenido complicaciones con vacunas anteriores, ha tenido malestar o sufre de alguna enfermedad.			X				X			X					X	
7. La enfermera(o) le indico en que lugar le coloco cada vacuna.			X				X					X				X
8. La enfermera(o) demuestra habilidad y capacidad durante la atención a su niño en el consultorio de inmunizaciones.	X				X				X					X		
9. La consejería post vacuna que le brinda la enfermera(o) es fácil, clara y sencilla de comprender.			X				X					X			X	

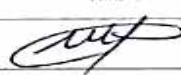
10. La enfermera(o) le brinda confianza y seguridad para resolver las dudas o interrogantes que pudiera tener.			X				X				X				X	
11. La enfermera(o) le brinda trato cordial y digno desde su ingreso hasta su salida del consultorio de inmunizaciones.			X				X				X				X	
12. La enfermera(o) demuestra interés sobre la situación de salud actual de su niño antes de administrar las vacunas.			X				X				X				X	
13. La enfermera(o) respeta sus creencias y costumbres, en relación a los cuidados post vacuna (poner rotulitos de papa, paños fríos)			X				X				X				X	
14. La enfermera(o) demuestra seguridad y confianza durante los procedimientos.		X				X				X				X		
15. Observa un ambiente confortable y agradable en el consultorio de inmunizaciones.			X				X				X				X	
16. Observa el consultorio de inmunizaciones limpio durante la atención a su niño.		X				X				X				X		
17. Observa el consultorio de inmunizaciones ordenado durante la atención a su niño.		X				X				X				X		
18. La enfermera (o) realiza una atención personalizada para las consejerías.			X				X				X				X	
19. La enfermera (o) durante la consejería hace uso de dibujos, rotulitos e imágenes.			X				X				X				X	
20. La enfermera (o) le entrega trípticos, folletos.			X				X				X				X	

## Observaciones:

La pregunta 8 se aplica para evaluar a la enfermera mas no para medir la satisfacción de la mamá y preguntas 16 y 17 deberían unirse.

## Recomendaciones:

Mejorar la formulación de preguntas.

Apellidos y Nombres	N° DNI	FIRMA
Carvajalca Aguilar Lidubina	48450940	

  
Lidubina Carvajalca Aguilar  
LIC. EN ENFERMERIA  
C.E.P. 87450

## Anexo 3: Confiabilidad de instrumento

Nº Encuestados	Ítem 01	Ítem 02	Ítem 03	Ítem 04	Ítem 05	Ítem 06	Ítem 07	Ítem 08	Ítem 09	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	SUMA DE ÍTEMS
E.01	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	53
E.02	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	48
E.03	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	58
E.04	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	53
E.05	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E.06	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	54
E.07	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	52
E.08	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E.09	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	54
E.10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
MEDIA	3	3	1.9	3	2.8	2.9	2.9	3	2.6	3	3	3	3	2.9	2.9	3	2.8	2.9	1.6	2	
VARIANZA	0.00	0.00	0.99	0.00	0.18	0.10	0.10	0.00	0.27	0.00	0.00	0.00	0.00	0.10	0.10	0.00	0.18	0.10	0.93	1.11	

K	20
$\sum V_i$	4.156
Vt	15.16

SECCION 1	1.053
SECCION 2	0.726
ABSOLUTO	0.726

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,  
k = El número de ítems  
 $\sum s^2$  = Sumatoria de varianzas de los ítems.  
 $sT^2$  = Varianza de la suma de los ítems.  
 $\alpha$  = Coeficiente de alfa de Cronbach

— [ — ]

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bclivar (2002).

## Anexo 4: Matriz de consistencia.

## Título: "Satisfacción materna sobre Consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, Primavera 2021.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones/ Indicadores	Metodología
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	SATISFACCIÓN MATERNA SOBRE CONSEJERÍA DE ENFERMERÍA.	Contenido de la consejería	<b>Población:</b> 109 madres  <b>Muestra:</b> 48 madres  <b>Nivel de investigación:</b> Básica <b>Tipo de Investigación:</b> Descriptivo  <b>Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativo  <b>Diseño:</b> No experimental.  <b>Técnica de recolección de datos:</b> <b>Técnica:</b> entrevista <b>Instrumento:</b> cuestionario  <b>Estadístico de prueba:</b> Chi cuadrado
¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, Primavera 2021?	Determinar el nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, Primavera 2021.	El nivel de satisfacción materna es alto sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, Primavera 2021.		Importancia Reacciones posts vacunas Cuidados post vacuna Indicaciones posts vacunas.	
<b>Problemas Específico</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		Habilidades	
¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según características sociodemográficas en Primavera 2021?	Identificar el nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según características sociodemográficas en Primavera 2021.	El nivel de satisfacción materna es alto sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según características sociodemográficas en Primavera 2021.	Habilidades. Mensaje claro y sencillo. Absuelve dudas.		
¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según dimensiones en Primavera 2021?	Identificar el nivel de satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según dimensiones en Primavera 2021.	El nivel de satisfacción materna es alto sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de 1 año, según dimensiones en Primavera 2021.	Actitudes		
			Trato cordial. Interés Respeto creencias Seguridad		
			Ambiente		
			Confortable. Limpio. Ordenado. Privado.		
			Material de apoyo		
			Recursos materiales. Folletos, trípticos		

**Anexo 5:** Consentimiento informado.**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN****CONSENTIMIENTO INFORMADO MATERNA**

Luego de haber sido informada(o) por la responsable de la investigación "satisfacción materna sobre Consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna, Primavera," que conduce La Bach. MERLITH ESPIRITU RIVERA con la aprobación de la Escuela de Enfermería.

Considero importante la participación de mi persona sabiendo que es totalmente voluntaria, tras haber entendido el propósito de la investigación, así mismo como de los objetivos teniendo confianza plena que será anónimo y de carácter confidencial, además que no se presentará ningún riesgo para mi hijo o para mí.

---

Firma de conformidad

---

Fecha



**Anexo 6:** Cuestionario de satisfacción materna.

*Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

SATISFACCIÓN MATERNA SOBRE CONSEJERÍA DE ENFERMERÍA

EN MANEJO DE REACCIONES POST VACUNA

**I. PRESENTACION.**

Estimada madre, tenga un buen día, soy bachiller en enfermería de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, estoy realizando un trabajo de investigación, que tiene como objetivo; el nivel de satisfacción materna sobre Consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna.

El cuestionario que se le otorgara es de carácter anónimo y confidencial, por lo cual se le agradecerá que conteste las preguntas con seriedad y honestidad.

**II. DATOS GENERALES:**

EDAD		SITUACION LABORAL:	
Adolescente		Sin empleo.	
Adulta joven		Sub empleado.	
Adulta madura		Empleado.	
GRADO DE INSTRUCCION		Independiente.	
		CONDICION CIVIL.	
Sin instrucción		Soltera	
Primaria		Casado	
Secundaria		Conviviente	
Técnico Superior		Divorciada	
Superior		Separada	

## III. CUESTIONARIO.

SATISFACCION MATERNA			
CONTENIDO	SIEMPRE (3)	A VECES (2)	NUNCA (1)
1. La enfermera(o) le explica sobre la importancia de las vacunas y las enfermedades que previene.			
2. La enfermera(o) le explica sobre las reacciones post vacuna de cada uno de ellos.			
3. La enfermera(o) le explica que debe permanecer en el consultorio un promedio de 10 min, después que su niño haya sido vacunado.			
4. La enfermera(o) le explica los cuidados que debe de tener en caso de dolor, fiebre, irritabilidad (dar gotitas de paracetamol, aplicar paños húmedos, realizar baños tibios)			
5. La enfermera(o) le indica que si las reacciones post vacuna persistan (dolor, fiebre, irritabilidad) debe de acudir al establecimiento de salud.			
HABILIDADES	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
6. La enfermera(o) evalúa a su niño antes de ser vacunado para ver si es alérgico a la vacuna, ha tenido complicaciones con vacunas anteriores, ha tenido malestar o sufre de alguna enfermedad.			
7. La enfermera(o) le indica en qué lugar le coloco cada vacuna.			
8. La enfermera(o) demuestra habilidad y capacidad durante la atención a su niño en el consultorio de inmunizaciones.			
9. La consejería post vacuna que le brinda la enfermera(o) es fácil, clara y sencilla de comprender.			
10. La enfermera(o) le brinda confianza y seguridad para resolver las dudas o interrogantes que pudiera tener.			

<b>ACTITUDES</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
11. La enfermera(o) le brinda trato cordial y digno desde su ingreso hasta su salida del consultorio de inmunizaciones.			
12. La enfermera(o) demuestra interés sobre la situación de salud actual de su niño antes de administrar las vacunas.			
13. La enfermera(o) respeta sus creencias y costumbres, en relación a los cuidados post vacunas (poner rodajitas de papa)			
14. La enfermera(o) demuestra seguridad y confianza durante los procedimientos (colocación de vacuna)			
<b>AMBIENTE</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
15. Observa un ambiente confortable y agradable en el consultorio de inmunizaciones			
16. Observa el consultorio de inmunizaciones limpio durante la atención a su niño.			
17. Observa el consultorio de inmunizaciones ordenado durante la atención a su niño.			
18. La enfermera (o) realiza una atención personalizada para las consejerías.			
<b>MATERIAL DE APOYO</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
19. La enfermera (o) durante la consejería hace uso de dibujos, rotafolios e imágenes			
20. La enfermera (o) le entrega tripticos, folletos			

## Anexo 7: Solicitud de recolección de datos.



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huacho, 26 de julio 2021

**CARTA N°0258-2021-UGyT/FMH-UNJFSC-MSTCFIC-2021-I**

Lic. Zosimo Quispe Olortegui  
Jefe del Puesto de salud Primavera  
Presente. –

Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y expresarle que la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion en el contexto de la pandemia está desarrollando "Modalidad Tesis con Fortalecimiento en Investigación Científica".

La tesista : MERLITH ROSSMERY ESPÍRITU RIVERA con DNI 70688344 desarrolla el siguiente trabajo titulado: "SATISFACION MATERNA SOBRE CONSEJERIA DE ENFERMERIA EN MANEJO DE REACCIONES POST VACUNA EN MENORES DE 1 AÑO, PRIMAVERA 2021"

Por lo que solicitamos a Ud. se le concedan, facilidades para realizar la aplicación de sus encuestas en el Puesto de Salud que usted dirige, consideramos que la investigación es nuestra mejor arma para mejorar la calidad de vida de las personas.

Agradeciendo la atención al presente, así como su contribución en la investigación y apoyo para exponer la realidad socio sanitaria de nuestra región, quedo de usted.

Atentamente

GOBIERNO REGIONAL DE HUACHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
LIC. ZOSIMO QUISPE OLORTEGUI  
EN COMISIÓN  
C.P. Huach. 26/07/2021



MIN. SAL. "200 años de Independencia"  
"1821-2021"  
D. C. Director Regional de Salud  
Huach. 26/07/2021

MMNL/mfga  
C c : Archivo

Recibido 26/07/2021

Asimismo, Declaro conocer la Directiva N° 001-2020-UPyR (R.R. 0001-2020-UNJFSC) sobre Uso del Servicio de Correo electrónico Institucional y las Disposiciones dadas sobre Envío Virtual, Recepción y Trámite de Documentos, por lo que AUTORIZO se me NOTIFIQUE o remita cualquier información sobre el presente documento o expediente al correo electrónico institucional [gyt.fmedicina@unjfsc.edu.pe](mailto:gyt.fmedicina@unjfsc.edu.pe); comprometiéndome a revisar diariamente el contenido de las bandejas de entradas de dicho correo institucional y en el acto enviar LA CONFIRMACIÓN de RECIBIDO CONFORME

**Anexo 8: Constancia de aplicación de instrumento.****CONSTANCIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se extiende la presente constancia a la señorita Melith Prosunery Espinosa Rivera, Bachiller en Enfermería de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, quien entre los días 27 de Julio y del 02 al 06 de agosto ha realizado la recolección de datos pertinentes a su tesis: **SATISFACCIÓN MATERNA SOBRE CONSEJERÍA DE ENFERMERÍA EN MANEJO DE REACCIONES POST VACUNA EN MENORES DE 1 AÑO, PRIMAVERA 2021**, en el Puesto de Salud de Primavera en los horarios de 9:00 am a 12:00 pm, para optar el título profesional de licenciada en Enfermería.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la interesada

Atentamente



---

Lic. Zosimo Quispe Olorte

Jefe del puesto de salud de primavera

Huacho 06 de agosto del 2021

Anexo 9: Base de datos

Id	DATOS GENERALES				CUESTIONARIO DE Satisfacción Materna																D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL				
					CONSEJERÍA					HABILIDADES					ACTITUDES				AMBIENTE								MATERIAL			
	Edad	Grado de ing	Sit Lab	Estado Civil	Ítem01	Ítem02	Ítem03	Ítem04	Ítem05	Ítem06	Ítem07	Ítem08	Ítem09	Ítem10	Ítem11	Ítem12	Ítem13	Ítem14	Ítem15	Ítem16							Ítem17	Ítem18	Ítem19	Ítem20
E.01	3	2	1	1	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	33	31	31	31	3	47
E.02	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	35	34	32	3	5	55	
E.03	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	34	32	32	5	58	
E.04	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	32	32	32	5	56	
E.05	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	35	35	32	31	2	55
E.06	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	32	32	32	5	54
E.07	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34	34	32	32	5	57
E.08	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	32	32	32	6	56
E.09	2	5	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	38	32	31	34	3	44	
E.10	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	33	31	32	32	3	53	
E.11	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32	34	32	32	5	55	
E.12	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	8	31	32	3	4	44	
E.13	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	34	31	32	32	5	55	
E.14	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	1	1	32	32	32	3	3	46	
E.15	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	34	31	32	32	2	53	
E.16	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	31	32	32	5	57	
E.17	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	34	31	32	32	5	55
E.18	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	31	32	32	5	57	
E.19	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	33	34	32	32	6	54	
E.20	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	34	32	32	5	58	
E.21	2	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	32	32	31	3	3	46
E.22	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	35	31	32	32	2	54	
E.23	3	3	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	33	32	32	32	5	53	
E.24	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	34	31	32	32	5	55	
E.25	3	5	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	31	32	32	5	57	
E.26	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34	34	32	32	5	57	
E.27	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34	35	32	32	5	58	
E.28	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	33	32	32	32	5	54	
E.29	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	35	34	32	32	4	57	
E.30	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	35	31	32	32	5	56	
E.31	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	31	32	32	5	57	
E.32	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	34	35	31	32	3	54	
E.33	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	32	31	3	32	3	46	
E.34	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	33	31	32	32	5	55	
E.35	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	33	34	32	32	5	56	
E.36	1	2	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	32	34	31	32	3	51	
E.37	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	33	32	32	31	3	48	
E.38	2	5	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32	32	31	32	6	54	
E.39	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	32	32	32	32	4	52	
E.40	2	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	1	32	32	3	31	2	45
E.41	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	33	35	32	32	4	54	
E.42	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	34	35	32	32	5	57	
E.43	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	34	31	32	32	5	55	
E.44	2	5	1	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	33	32	32	32	6	54	
E.45	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	34	32	32	6	58	
E.46	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	34	35	32	32	5	57	
E.47	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	35	35	32	32	4	57	
E.48	3	2	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	32	31	31	32	3	44	

## Anexo 10: Procesamiento y análisis de datos

Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	EDAD	Númérico	8	0	edad	{1 Adolesc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	ESTUDIOS	Númérico	8	0	Grado de instru...	{1 sin instr...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	SITLAB	Númérico	8	0	Situación Laboral	{1 sin empl...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	CONCIVIL	Númérico	8	0	Condición Civil	{1 soltera}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	P1	Númérico	8	0	La enfermera  l	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P2	Númérico	8	0	la enfermera le	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P3	Númérico	8	0	la enfermera le	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P4	Númérico	8	0	la enfermera le	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P5	Númérico	8	0	la enfermera le	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P6	Númérico	8	0	la enfermera es	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P7	Númérico	8	0	la enfermera le	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P8	Númérico	8	0	la enfermera de	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P9	Númérico	8	0	la consejera qu	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P10	Númérico	8	0	la enfermera bri	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P11	Númérico	8	0	la enfermera le	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P12	Númérico	8	0	la enfermera de	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P13	Númérico	8	0	la enfermera re	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P14	Númérico	8	0	la enfermera de	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P15	Númérico	8	0	observa el ambi	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P16	Númérico	8	0	observa el ambi	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P17	Númérico	8	0	observa el ambi	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P18	Númérico	8	0	la enfermera re	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P19	Númérico	8	0	la enfermera ha	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P20	Númérico	8	0	la enfermera le	{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	NIVEL	Númérico	8	0		{1 baja}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

19:23





IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	EDA D	EST UDIO S	SIT LA B	CO NCI VIL	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 0	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 0	NIVEL	SATISFA CCION	D1	D2
23	3	3	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	53	3	13	12
24	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	54	3	14	11
25	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	56	3	15	11	
26	3	5	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	57	3	14	14	
27	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	58	3	14	14	
28	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	54	3	13	12	
29	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	57	3	15	14	
30	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	56	3	15	11	
31	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	57	3	15	11	
32	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	54	3	14	14	
33	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	46	2	12	11	
34	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	55	3	13	11	
35	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	56	3	13	14	
36	1	3	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	50	3	12	14	
37	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	49	3	13	12	
38	2	5	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	54	3	12	11	
39	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	52	3	12	11	
40	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	1	45	2	12	11	
41	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	56	3	13	14	
42	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	57	3	14	14	
43	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	55	3	14	11	
44	2	5	1	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	54	3	13	11	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ESP 19:34

---

M.C. VALLADARES VERGARA, EDGAR IVAN

**ASESOR**

**JURADO EVALUADOR**

---

LIC. COLLANTES VÍLCHEZ, YULISSA NOVALI

**PRESIDENTA**

---

LIC. MARROQUÍN CÁRDENAS, CARMEN ANGELINA

**SECRETARIA**

---

LIC. SOSA HÍJAR, WALTER JESÚS

**VOCAL**