



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN MADRES DE  
LACTANTES MENORES DE UN AÑO QUE ACUDEN AL  
SERVICIO DE INMUNIZACIONES DEL CENTRO DE  
SALUD SAN SEBASTIAN 2024**

**PRESENTADA POR  
SOL JULIET CAYO PANDURO**

**ASESOR**

**LAURA PATRICIA ROA CAMPOS**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**

UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA**

**HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA EN MADRES DE LACTANTES MENORES DE UN  
AÑO QUE ACUDEN AL SERVICIO DE INMUNIZACIONES DEL  
CENTRO DE SALUD SAN SEBASTIAN 2024**

**PARA OPTAR**

**EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**SOL JULIET CAYO PANDURO**

**ASESOR:**

**DRA. LAURA PATRICIA ROA CAMPOS**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA EN MADRES DE LACTANTES MENORES DE UN  
AÑO QUE ACUDEN AL SERVICIO DE INMUNIZACIONES DEL  
CENTRO DE SALUD SAN SEBASTIAN 2024**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **Asesor:**

Dra. Laura Patricia Roa Campos

### **Miembros del jurado:**

**Presidente:** Dra. Rocio del Carmen Adriazola Casas

**Vocal:** Mg. Maritza Esther Chapilliquen Llerena

**Secretario:** Dra. Silvia Patricia Carrasco Carrasco

## **DEDICATORIA**

Primero a Dios gracias a él estoy cumpliendo cada una de mis metas, a mis padres y hermana por confiar en mí para que pueda estudiar esta carrera, en el cual fueron mi apoyo emocional, económico durante el tiempo en el que escribía mi tesis siempre brindándome su comprensión, cariño.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero agradezco a mi Asesora  
Dra. Laura Patricia Roa Campos, que gracias a su paciencia y su gran conocimiento el cual me brindo durante todo este periodo de realización de tesis ya que también me motivo en el desarrollo de este logro con éxito a través de sus enseñanzas las cuales están plasmadas en este proyecto.

# REPORTE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en madres de lactantes menores de un

AUTOR

Sol Juliet Cayo Panduro

RECuento DE PALABRAS

7716 Words

RECuento DE CARACTERES

44139 Characters

RECuento DE PÁGINAS

53 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

869.6KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 14, 2024 10:44 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 14, 2024 10:45 AM GMT-5

## ● 20% de similitud general

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

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 19% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



*Victoria del Consuelo Aliaga Bravo*

Dra. Victoria del Consuelo Aliaga Bravo  
Jefa de la Oficina de Grados y Títulos

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
TÍTULO.....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	9
2.1. Diseño metodológico.....	9
2.2. Población y muestra.....	9
2.2.1. Población.....	9
2.2.2. Muestra.....	9
2.3. Criterios de selección.....	9
2.4. Técnicas de recolección de datos.....	10
2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	11
2.6. Aspectos éticos.....	11
III. RESULTADOS.....	13
IV. DISCUSIÓN.....	19
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	31
VII. ANEXOS.....	38

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
<b>Tabla 1.</b> Nivel de satisfacción de las madres de lactantes menores de un año acerca de la atención que brinda la enfermera del consultorio de inmunizaciones. Centro de Salud San Sebastián 2024.....	13
<b>Tabla 2.</b> Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión Contenido en el consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud San Sebastián 2024.....	14
<b>Tabla 3.</b> Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión Habilidades en el consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud San Sebastián 2024.....	15
<b>Tabla 4.</b> Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión Actitudes en el consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud San Sebastián 2024.....	16
<b>Tabla 5.</b> Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión Ambiente en el consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud San Sebastián 2024.....	17
<b>Tabla 6.</b> Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión Material de apoyo en el consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud San Sebastián 2024.....	18

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en madres de lactantes menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud San Sebastián 2024. **Método:** El estudio de investigación es de enfoque cuantitativo tipo descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 201 madres que asisten al centro de salud San Sebastián utilizándose un muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica usada fue la encuesta, el instrumento fue un cuestionario que cuenta con validez a través de un juicio de expertos y una confiabilidad con un alfa de Cronbach  $\alpha=0,76$ . **Resultados:** Se observa que del 100% de la población de madres el 83% (169) tienen una alta satisfacción respecto de la atención recibida por parte del profesional de enfermería, mientras que 15% (28) medianamente y solamente 2% (4) presenta una baja satisfacción. **Conclusiones:** existe una alta satisfacción materna, sobre la atención de enfermería en el consultorio de Inmunizaciones del C.S. San Sebastián.

**Palabras claves:** Satisfacción del paciente, Vacunas, Enfermera

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the level of satisfaction of nursing professional care in mothers of infants under one year old who attend the immunization service of the San Sebastián 2024 health center. **Method:** The research study has a quantitative, descriptive, prospective and cross section. The study sample was made up of 201 mothers who attend the San Sebastián health center using simple random probabilistic sampling. The technique used was the survey, the instrument was a questionnaire that has validity through expert judgment and reliability with a Cronbach's alpha  $\alpha=0.76$ . **Results:** It is observed that of 100% of the population of mothers, 83% (169) have high satisfaction with the care received from the nursing professional, while 15% (28) moderately and only 2% (4) have a low satisfaction. **Conclusions:** There is high maternal satisfaction with nursing care in the immunization clinic of the C.S. Immunization office. San Sebastian.

**Key words:** Patient satisfaction, vaccines, nurse

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la población infantil está pasando por un proceso de inestabilidad relacionada con la inmunización infantil, el Fondo de las naciones unidas para la infancia UNICEF<sup>1</sup> 2023 señala que algunos lactantes no reciben las vacunas que necesitan para proteger su salud contra enfermedades graves y mortales; Debido a que, La pandemia del COVID-19 impidió que se realice una inmunización sistemática infantil. Siendo, 2019 y 2021 los años en que aproximadamente 67 millones de niños recibieron algunas vacunas que necesitaban o ninguna de ellas.

Por lo mismo, la Organización mundial de la salud OMS<sup>2</sup> 2022 registro a 14, 3 millones de lactantes no inmunizados con la vacuna DTP particularmente la primera dosis, y otros 6,2 millones solo están parcialmente vacunados, creándose una alarma acerca de la situación de salud de la población infantil.

En América Latina y el Caribe según las estimaciones y proyecciones del Fondo de las naciones unidas UNICEF<sup>3</sup>, en el año 2021 la cobertura de vacunación fue de un 75%, mientras que en el año 2022 fue de un 79%, mejorando en un 4% pero situándose aún por debajo de la cobertura de más del 90%.

Por ese motivo, la Organización mundial de la salud OMS<sup>4</sup> 2023 ha incentivado el cumplimiento de las inmunizaciones lanzando una campaña llamada “La Gran puesta al día” en la que capacita al personal sanitario, quien es el que

brinda la información, educa a la población, favoreciendo la aceptación y el compromiso de las personas.

En el Perú, según el Ministerio de salud MINSA<sup>5</sup>, la población infantil de menores de cinco años, debido al impacto de la pandemia las inmunizaciones disminuyeron en un 15.6% en el año 2020 en relación al 2019 aumentando el riesgo de transmisión de enfermedades.

Por Consiguiente, la calidad de atención es muy importante al momento que se brinda un servicio de salud, esta debe ser eficaz, segura, oportuna y equitativa. Dentro de ella tenemos a un elemento fundamental que es la satisfacción del paciente siendo como el resultado positivo o negativo de la evaluación que realiza el usuario a la atención recibida<sup>6,7</sup>.

La satisfacción está arraigada a un modelo de salud que tiene como objetivo aumentar la atención de calidad de los servicios, para desarrollarlo acorde a las expectativas de los pacientes, también está relacionada a diversas conductas como el cumplimiento de las prescripciones médicas, seguimiento de resultados y prevención de enfermedades. Demostrándose que si un paciente se encuentra con un máximo grado de satisfacción va existir una mejor adherencia al tratamiento y controles de salud<sup>8</sup>.

Para Paredes<sup>9</sup> el factor calidad y satisfacción están directamente relacionados ya que una atención de calidad es aquella donde la enfermera brinda un cuidado holístico y humanizado; el no ser así puede desencadenar una rotura en la salud del paciente. Asimismo, menciona que la amabilidad, confiabilidad, empatía y la habilidad de resolver interrogantes se relacionan positivamente, mientras que el tiempo de espera, la falta de material, el poco recurso humano son algunos puntos que pueden provocar una insatisfacción.

Por tal razón, el Ministerio de Salud MINSA<sup>10</sup> nos señala que es de gran importancia la calidad de los servicios de salud y la mide por medio de, una evaluación de la satisfacción de usuarios considerando dos puntos importantes la eficacia y la ética del personal de salud. Todo esto es debido a un aumento de demanda de atención, por ello, promueve la implementación de diversos proyectos y estrategias de mejora en los establecimientos de salud.

Por este motivo, la enfermera y su interacción con la madre dentro del consultorio conlleva a una satisfacción y esta es óptima cuando hay comunicación, respeto y compromiso, esto debe ser algo recíproco debido a que se genera un enriquecimiento mutuo<sup>11</sup>.

Para evaluar la satisfacción de las madres se pueden considerar las siguientes dimensiones.

El Contenido se está refiriendo a la consejería de enfermería, se basa en una buena comunicación; procurando favorecer la salud del paciente, esta es brindada por la enfermera para promoción de la salud y prevención de enfermedades, siendo un medio de bajo costo con fines de que el paciente mejore la capacidad de tomar buenas decisiones sobre su salud, fomentar estilos de vida saludables y adoptar prácticas seguras de prevención, esto va depender mucho de la participación voluntaria del paciente, para eso la enfermera debe brindar un trato humanizado y personalizado<sup>12</sup>.

Para Barrera et al<sup>13</sup>. En la Consejería se crea una relación entre la enfermera y el paciente con el fin de ayudarlo de acuerdo a sus necesidades, brindándole conocimientos para que el paciente desarrolle diversas habilidades con el propósito de que tenga un mejor cuidado de su salud y pueda prevenir

conductas de riesgo. En el momento que se realiza una consejería, debe ser en un ambiente seguro y confiable, favoreciendo la comprensión del pensar y sentir de las madres, su tiempo es de 45 minutos, se trabaja sobre una necesidad específica y debe hacer uso de un material educativo.

Algunos temas que la enfermera hablara en la consejería son enfermedades prevenibles por vacunación, importancia de los niños con vacunas completas, indicaciones de las vacunas, dosis, vías y sitios de administración, efectos post vacunales<sup>14</sup>.

Las Habilidades son capacidades y destrezas que adquiere la enfermera favoreciendo el proceso de enseñanza, es una herramienta de consejería dentro de ella está el poder dialogar utilizando un lenguaje comprensible, contestando las preguntas con fundamento, la escucha activa, el manejo de la comunicación no verbal<sup>15</sup>.

Mientras que para Amado<sup>16</sup>, Las habilidades blandas son un punto muy importante ya que brinda a la madre y a su familia desarrollar diversos métodos en diferentes situaciones estas pueden ser la comunicación, empatía, confianza y para desarrollarlas es importante tener un aprendizaje continuo, adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica para fomentarlos.

En las actitudes nos estamos refiriendo a la relación enfermera – paciente la cual es influenciada por diversos aspectos como el crear una relación de confianza a través de una buena comunicación va facilitar que la madre verbalice sus dudas o temores, esto con el fin de poder responder las necesidades de la madre y su menor hijo<sup>17</sup>.

El ambiente para la ejecución de las actividades de vacunación debe contar con lavadero de manos y señalizaciones de bioseguridad correctas, debe mantenerse limpio, ordenado, iluminado, ventilado, contar con insumos médicos, equipamiento completo y operativo, tachos para material contaminado, tener señal de internet y contar con materiales educativos<sup>14</sup>.

El material de apoyo, según el Ministerio de salud MINSA<sup>18</sup>, es un material educativo comunicacional que sirve para difundir, promover acciones de cuidado de la salud de la población, siendo atractivos a la visión, contando con un título que llame la atención, con palabras claras y concisas, letras grandes y legibles, imágenes con colores y referenciadas a la realidad y costumbres población, lo más importante debe ser claro en presentar lo que quiere que haga la población.

En un estudio de Perez<sup>19</sup> realizado en Ecuador se halló una alta satisfacción de 61,9%, 50,8% nivel medio; y 20,8% con un nivel bajo de satisfacción en los padres relacionado a la poca información que brinda la enfermera sobre el cuidado de la salud de sus menores hijos.

Por otro lado, en diversos estudios realizados en Perú sobre la satisfacción de madres acerca de la atención de enfermería, se encontró un estudio de Gonzales<sup>20</sup> indicando que un 50.3% presentan un nivel medio, 30.1% nivel alto, solamente 19.7% tienen baja satisfacción y poco conocimiento acerca de las vacunas.

Otro estudio de Mendoza<sup>21</sup> realizado en Ica acerca de la satisfacción materna y cumplimiento de vacunación, 36,2% de madres tienen una satisfacción alta,

34% baja y 29,8% satisfacción media. Siendo que solamente el 39,4% cumplieron con el calendario de vacunación.

Para Nacimiento<sup>22</sup> el 89.4% de madres están satisfechas, solamente 10.6% tienen una satisfacción media sobre la atención de enfermería en el consultorio de vacunas; en relación a su dimensión afectiva el 30.6% están medianamente satisfechas mientras que el 7.7% están insatisfechas.

Por consiguiente, vemos que sí hay una satisfacción positiva o negativa, influye en el cumplimiento del calendario de vacunas. El papel de enfermería en la vacunación es primordial ya que brinda cuidados favoreciendo la promoción y prevención de enfermedades. El educar a las madres sobre las vacunas que reciben sus hijos teniendo un trato cordial, transmitiendo confianza para resolver dudas, respetando costumbres y haciendo uso de material educativo como para un mejor entendimiento son algunos puntos fundamentales para que la madre se sienta satisfecha de la atención que se le está brindando <sup>23,21</sup>.

Es importante realizar esta investigación porque se ha visto un alto índice de quejas sobre la atención de enfermería a las madres que acuden a vacunas, en este estudio se podrá dar a conocer la magnitud del problema en relación a la satisfacción o no de las madres y con los resultados que se obtenga se procederá a informar a las autoridades pertinentes, que permitirá plantear estrategias de mejora a corto, mediano o largo plazo.

Todo ello va beneficiar a las madres ya que se sentirán satisfechas con la atención que se le brinda, los lactantes menores de un año recibirán una mejor calidad de atención, asimismo se prevendrá diversas enfermedades y posibles rebrotes. De igual modo, el centro de salud se beneficiará ya que mejorará su

cobertura de vacunación, disminuirá la brecha de inmunizaciones, con la finalidad de tener una sociedad protegida. También este trabajo de investigación servirá de base para futuras investigaciones.

En el Centro de Salud San Sebastián, pude observar que el consultorio de inmunizaciones, cuenta con folletos, imágenes, atiende una enfermera que promueve la aplicación de vacunas, pero se observa que no orienta a las madres acerca de los cuidados pertinentes, el tiempo de vacunación por cada paciente es de 20 minutos aproximadamente, atendándose a 8 lactantes menores de un año en un día, algunos con calendarios de vacunas insuficientes, también existen quejas por parte de las madres siendo esta una situación preocupante que me motiva hacer esta investigación.

Basado en lo antes mencionado, se propone la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en madres de lactantes menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud San Sebastián 2024?

Como objetivo General Determinar el nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en madres de lactantes menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud San Sebastián 2024.

Como objetivos Específicos, Identificar el nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en su dimensión contenido en madres de lactantes menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud San Sebastián 2024. Identificar el nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en su dimensión habilidades en madres de lactantes menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de

salud San Sebastián 2024. Identificar el nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en su dimensión actitudes en madres de lactantes menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud San Sebastián 2024. Identificar el nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en su dimensión ambiente en madres de lactantes menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud San Sebastián 2024. Identificar el nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en su dimensión material de apoyo en madres de lactantes menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud San Sebastián 2024.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Diseño metodológico**

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal.

### **2.2. Población y muestra**

#### **2.2.1. Población**

La población de estudio según los datos estadísticos registrados en el centro de salud San Sebastián estuvo conformada por 419 madres.

#### **2.2.2. Muestra**

Se obtuvo a través de la fórmula de poblaciones finitas obteniéndose 201 madres de lactantes menores de un año y se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

### **2.3. Criterios de selección**

Criterios de inclusión

- Madres mayores de 18 años que asisten al centro de salud San Sebastián.
- Madres que aceptaron participar en el estudio de investigación previo consentimiento informado.
- Madres con hijos menores 1 año.

Criterios de exclusión:

- Cuidadora del lactante que asiste a la cita de vacunas cuando la madre no puede.
- Madres que por diversos motivos no deseen participar en el estudio.

#### 2.4. Técnicas de recolección de datos

En esta investigación se aplicó, la encuesta como técnica y el “Cuestionario de Satisfacción materna” como instrumento, el cual fue elaborado y validado por Espíritu<sup>15</sup> (**Anexo 1**) en Perú, 2021.

Este Cuestionario cuenta con 20 preguntas cerradas, la cual está dividida en 5 dimensiones: Contenido 5 preguntas (P1,P2,P3,P4,P5), Habilidades 5 preguntas (P6,P7,P8,P9,P10), Actitudes 4 preguntas (P11,P12,P13,P14), Ambiente 4 preguntas (P15,P16,P17,P18) y Material de apoyo 2 preguntas (P19,P20).

Este instrumento presenta una validez a través de un juicio de expertos aplicándose el coeficiente de V-AIKEN obteniéndose un valor de 0.83, la confiabilidad fue mediante el estadístico alfa de Cronbach  $\alpha=0,76$ .

La variable se midió haciendo uso de la escala de Stanones: Alto, medio, bajo.

Rangos de medición global:

CATEGORIAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Alto	48-60
Medio	34-47
Bajo	20-33

Rango de medición por Dimensiones:

CATEGORIAS	DIMENSIONES				
Satisfacción	Contenido	Habilidades	Actitudes	Ambiente	Material de apoyo
Alto	11-15	11-15	9-12	9-12	5-6
Medio	6-10	6-10	5-8	5-8	3-4
Bajo	1-5	1-5	1-4	1-4	1-2

El instrumento se aplicó de forma presencial en el centro de salud San Sebastián localizado en Cercado de Lima, tuvo un tiempo de aplicación aproximadamente de 15 a 20 minutos por madre previo consentimiento informado.

## **2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Se utilizó el programa EXCEL 2021 para elaborar una base de datos y se procesó en el software estadístico SPSS versión 26.0, para posteriormente representarla mediante tablas de frecuencia y porcentajes.

## **2.6. Aspectos éticos**

El trabajo de investigación fue registrado en la oficina de grados y títulos, con la autorización de la universidad y del comité de ética. Se tuvieron en cuenta los siguientes principios bioéticos:

**Autonomía:** El cuestionario aplicado fue previo consentimiento informado, expresando los objetivos, considerando una voluntaria participación y asegurando la confidencialidad.

**Beneficencia:** Se procuro favorecer a las madres y a sus menores hijos no exponiéndolos a daños y asegurando su bienestar. La aplicación de instrumento en la investigación reflejará resultados que posteriormente se

analizarán para desarrollar diversas estrategias de mejora en la atención de enfermería en el consultorio de inmunización.

No maleficencia: Se utilizó un cuestionario que no atente contra la integridad las madres y sus menores hijos.

Justicia: El cuestionario de satisfacción materna fue aplicado a las madres con respeto y total imparcialidad.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Nivel de satisfacción de madres de lactantes menores de un año sobre la atención de enfermería de inmunizaciones del Centro de salud San Sebastián 2024

CATEGORIAS	N	%
Alto	169	83
Medio	28	15
Bajo	4	2
Total	201	100%

Se observa en la tabla 1 que del 100% de la población el 83% (169) tienen una alta satisfacción respecto de la atención recibida por parte del profesional de enfermería, mientras que el 15% (28) medianamente y solamente 2% (4) presenta una baja satisfacción.

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera en la dimensión Contenido en el consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud San Sebastián 2024.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Alto	172	85.5
Medio	25	12.3
Bajo	4	2.2
Total	201	100%

Se observa en la tabla 2 que del 100% de la población el 85.5% (172) presentan un alto nivel de satisfacción, 12.3% (25) de madres tienen una media satisfacción, 2.2% (4) manifiestan tener bajo nivel de satisfacción en relación a la dimensión Contenido.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera en la dimensión Habilidades en el consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud San Sebastián 2024.

CATEGORIAS	N	%
Alto	165	82.2
Medio	33	16.3
Bajo	3	1.5
Total	201	100%

Se observa en la tabla 3 que del 100% de la población el 82.2% (165) de madres están altamente satisfechas, mientras que 16.3% (33) están medianamente satisfechas y solamente 1.5% (3) presentan un bajo nivel relacionado a la dimensión Habilidades.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera en la dimensión Actitudes en el consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud San Sebastián 2024.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Alto	167	83.0
Medio	31	15.5
Bajo	3	1.5
Total	201	100%

Se observa en la tabla 4 que del 100% de la población el 83.0% (167) presentan una alta satisfacción, 15.5% (31) están medianamente satisfechas y solamente 1.5% (3) de madres manifestaron tener una baja satisfacción relacionado a la dimensión Actitudes.

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera en la dimensión Ambiente en el consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud San Sebastián 2024.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Alto	189	94.2
Medio	11	5.3
Bajo	1	0.5
Total	201	100%

Se observa en la tabla 5 que del 100% de la población el 94.2% (189) presentan una satisfacción alta, mientras que 5.3% (11) están medianamente satisfechas y solamente 0.5% (1) de madres manifestaron tener una baja satisfacción relacionada a la dimensión Ambiente.

**Tabla 6.** Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera en la dimensión Material de apoyo en el consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud San Sebastián 2024.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Alto	11	5.2
Medio	47	23.4
Bajo	144	71.4
Total	201	100%

En la Tabla 6 se observa que el 100% de madres, el 71.4% (144) presentan bajo nivel de satisfacción acerca de la atención de enfermería, 23.4% (47) están medianamente satisfechas y solamente el 5.2% (11) presenta un nivel alto en relación a la dimensión Material de apoyo.

## IV. DISCUSIÓN

**Objetivo General:** Determinar el nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en madres de lactantes menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud San Sebastián 2024. En este estudio de investigación se encontró que 83% de madres manifestaron tener una alta satisfacción acerca de la atención de enfermería en el consultorio de inmunizaciones y solamente el 15% están medianamente satisfechas. Resultados similares son los de Nacimiento<sup>22</sup> encontrándose que 89.4% de madres están satisfechas, 10.6% señalaron una media satisfacción. Asimismo, Espiritu<sup>15</sup> señala que el 85.4% se encuentran satisfechas y el 14.6% medianamente satisfechas. Por el contrario, los resultados de Mendoza<sup>21</sup> indica que el 34% presenta una baja satisfacción, el 29.8% una media satisfacción y solamente el 39,4% cumplieron con el calendario de vacunación.

Tobar et al<sup>8</sup> refiere que, la satisfacción está arraigada a un modelo de salud que busca mejorar la calidad de los servicios para desarrollarlo acorde a las expectativas de los pacientes, también está relacionada a diversas conductas como el cumplimiento de las prescripciones médicas, seguimiento de resultados y prevención de enfermedades.

Asimismo, Medina<sup>11</sup> señala que, la interacción de la madre con la enfermera en un lugar o espacio determinado conlleva a una satisfacción y esta es óptima cuando hay comunicación, respeto y compromiso, esto debe ser algo recíproco debido a que se genera un enriquecimiento mutuo

Mientras que, para Freire et al<sup>24</sup> el rol de la enfermera de inmunizaciones es importante para la adherencia a la vacunación y así se podrá evitar enfermedades inmunoprevenibles, El rol principal de enfermería es el cuidado en los diferentes niveles de atención, la atención primaria y comunitaria es cuando educa y promueve salud rompiendo las barreras interculturales de la población, con el fin de concientizar a las madres de los niños/as, para que tomen como prioridad el cumplimiento de tener el esquema de vacunación completo.

Por ello se concluye que al evaluar la satisfacción de las madres a una atención de salud recibida se busca favorecer la calidad de atención en los servicios que brinda enfermería, con la finalidad de desarrollarlo acorde a las expectativas de los pacientes. Demostrándose que si el paciente se encuentra con un máximo grado de satisfacción va existir una mejor adherencia al tratamiento y controles de salud.

Por consiguiente, la enfermera del consultorio de inmunizaciones realiza la vacunación con el fin de evitar enfermedades inmunoprevenibles, donde educa a través de las consejerías, promocionando salud con el propósito de sensibilizar a las madres acerca de la importancia de la vacunación y así puedan mejorar la salud de sus hijos priorizando el cumplimiento del calendario de vacunas.

**Objetivo 1:** Identificar el nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en su dimensión contenido en madres de lactantes menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud San Sebastián 2024.

Los resultados indican que el 85.5% (172) de madres presentan alta satisfacción, mientras que 12.3% (25) están medianamente satisfechas y solamente 2.2% (4) refirieron tener un nivel bajo de satisfacción.

Espiritu<sup>15</sup> obtuvo resultados semejantes, 95,8 % de madres tuvieron un alto nivel de satisfacción, 2.1% indicaron tener una media y baja satisfacción relacionada a su dimensión Contenido. Mientras que para Sierra et al<sup>25</sup> señala que el 92% refiere tener alto nivel de satisfacción, 8% refieren tener un nivel medio en relación a la dimensión técnico científico. También, Viris<sup>26</sup> en su dimensión técnico – científica el 94% se encuentran satisfechas y el 6% insatisfechas. Por otro lado, Farias<sup>27</sup> menciona sobre el conocimiento de las madres y manejo de efectos post vacunales tuvo resultados que el 94% de las madres si se le brindo consejería sobre el manejo de efectos post vacunales de forma verbal siendo responsable el profesional de enfermería en un 94.6%. Diferente resultado se evidencia en el estudio de Perez<sup>19</sup>, en su investigación acerca de la Satisfacción percibida por los padres de acuerdo a la sub escala Facilita y explica, 50,8% tienen una media satisfacción. De la misma manera Gabriel et al<sup>28</sup>, indico en su investigación que el 40% de madres tiene poco conocimiento y 61.70% no cumplieron con el esquema de vacunas existiendo una alta relación entre el conocimiento y el cumplimiento del esquema de inmunizaciones, aquellas que desconocen sobre las vacunas que necesitan sus hijos, muchas de ellas son madres adolescentes y son las que no asisten al establecimiento de salud.

Barrera et al<sup>13</sup>, indica que, la consejería en enfermería es la interrelación establecida entre la enfermera y el paciente con el fin de ayudarlo de acuerdo a sus necesidades, brindándole conocimientos para que así el paciente desarrolle

diversas habilidades con el propósito de que tenga un mejor cuidado de su salud y pueda prevenir conductas de riesgo.

Según Leiva et al<sup>29</sup> ,refiere sobre la función educadora de enfermería en el momento de la vacunación, ella facilita, motiva y orienta a las madres con el fin de causar un cambio beneficioso para la salud de sus hijos, aquí la información brindada debe ser concisa, precisa y clara con un lenguaje sencillo relacionado a las vacunas, también la enfermera al educar tiene el objetivo de vencer miedos, falsos conceptos acerca de las vacunas, orienta sobre los cuidados ante reacciones adversas ocasionada por una vacuna e informa sobre la cual va ser colocada y la enfermedad que previene.

Por otro lado, Gonzales<sup>20</sup> el desconocimiento acerca del proceso de inmunización ocasiona que las madres tengan miedo y preocupación acerca de las reacciones post vacunales formando muchas veces rechazo de los padres acerca de llevar un adecuado cumplimiento de las vacunas.

Por ello se concluye que la consejería de enfermería que se realiza después de la vacunación debe ser en un ambiente seguro y confiable, en ella educamos y orientamos a la madre acerca de cómo debe ser el cuidado post vacuna, para que puedan emplearlo correctamente en casa y actuar precozmente ante cualquier complicación que pueda presentarse.

**Objetivo 2:** Identificar el nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en su dimensión habilidades en madres de lactantes menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud San Sebastián 2024. En este estudio de investigación los resultados fueron, que el 82.2% (165) están altamente satisfechas, mientras que el 16.3% (33) están medianamente

satisfecho y solamente 1.5% (3) tiene una satisfacción baja sobre la atención de enfermería.

Espiritu<sup>15</sup> obtuvo semejantes resultados, indicando que 91.7% tiene una alta satisfacción, 8.3% una media satisfacción de acuerdo a su dimensión Habilidades. Igualmente, Nacimiento<sup>22</sup> señala que 81.1% de madres tienen una alta satisfacción y solamente 18.3% manifiesta tener media satisfacción en su dimensión personal. Resultado diferente se encontró en el estudio de Mendoza<sup>21</sup> donde refiere que 51.4% de madres cumplieron con el esquema de vacunas mientras que las que tienen media y baja satisfacción tienen menos cumplimiento al calendario en un 24.6% en su dimensión Habilidades.

La Habilidades son capacidades y destrezas que adquiere la enfermera favoreciendo el proceso de enseñanza, es una herramienta de consejería que ayuda a poder comunicarse con un lenguaje claro y sencillo, a saber, escuchar, a poder contestar preguntas con base y fundamento y a un mejor manejo de la comunicación verbal y no verbal siempre respetando las costumbres y creencias<sup>15</sup>.

Para Amado<sup>16</sup>, las habilidades blandas son un punto muy importante ya que brinda a la madre y a su familia desarrollar diversos métodos en diferentes situaciones estas pueden ser la comunicación, empatía, confianza y para desarrollarlas es importante tener un aprendizaje continuo, adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica para fomentarlos.

Se concluye que el profesional de enfermería al momento que brinda una atención a la madre y a su hijo tiene que hacer uso de diversas habilidades ya que en el proceso de la vacunación desempeña un papel fundamental brindando apoyo emocional, seguridad y confianza para resolver dudas demostrando interés.

**Objetivo 3:** Identificar el nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en su dimensión actitudes en madres de lactantes menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud San Sebastián 2024. Los resultados indican que el 83.0% (167) están altamente satisfechas acerca de la atención que le brinda la enfermera, mientras que 15.5% (31) están medianamente satisfechas y solamente 1.5% (3) tiene un nivel bajo de satisfacción.

Resultados semejantes tiene Espiritu<sup>15</sup> indicando que 91.7% presenta un nivel alto de satisfacción, 8.3% medianamente satisfechas en relación a su dimensión Actitudes. Así mismo, Nacimiento<sup>22</sup> encontró que 61.7% de madres indican tener una satisfacción alta, 30.6% tienen media satisfacción, 7.7% baja satisfacción en relación a su dimensión afectiva. Por el contrario, Viris<sup>26</sup> obtuvo resultados diferentes ya que menciona que 75% están medianamente satisfechas, 25% de madres tienen bajo nivel en relación a su dimensión afectiva. Al igual que Gonzales<sup>20</sup> en su investigación el 61.1% presentan un nivel medio de satisfacción, 30.1% nivel alto y 9.8% un nivel bajo en relación a su dimensión humana. Por el mismo modo, Medina<sup>11</sup> difiere en su resultado señalando que 68% de madres tienen una media satisfacción, 18% satisfacción alta, 14% una baja satisfacción relacionado a su dimensión humana.

Para Leiva et al<sup>29</sup>, Las cualidades de la Enfermera debe ser comunicativa utilizar un lenguaje sencillo y claro, se toma en cuenta la comunicación no verbal el uso de las manos, expresiones faciales, el mirar a la madre al rostro al momento de la explicación refleja seguridad favorece el aprendizaje. Mientras que la amabilidad al momento del trato es un pilar para el iniciar una empática relación con un tono de voz agradable, todo esto con el fin de cumplir con las expectativas de la madre y genere una alta satisfacción con la atención prestada.

El trato humanizado que brinda la enfermera es la base fundamental en su labor en cuanto a la atención que proporciona en el área de salud, particularmente al momento que ofrece una consejería, porque ahí demuestra directamente la relación enfermero paciente que es aquella donde influyen diversos aspectos, como crear una relación de confianza a través de una buena comunicación va facilitar a que la madre verbalice sus dudas o temores, transfiriéndose valores que desarrollan lazos afectivos y forme actitudes positivas todo esto con el fin de poder responder las necesidades e inquietudes de la madre y su menor hijo<sup>15,17</sup>.

Se concluyo que en la dimensión Actitudes se está refiriendo a la relación enfermera – paciente es aquella en donde influyen diversos aspectos como el crear una relación de confianza a través de una buena comunicación va facilitar que la madre verbalice sus dudas o temores, transfiriéndose valores todo esto con el fin de poder responder las necesidades de la madre y su menor hijo.

**Objetivo 4:** Identificar el nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en su dimensión ambiente en madres de lactantes menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud San Sebastián 2024. Los resultados fueron que el 94.2% (189) están altamente satisfechas acerca del servicio que brinda la enfermera, mientras 5.3% (11) están medianamente satisfechas y solamente 0.5% (1) presentan una baja satisfacción relacionada a la dimensión Ambiente.

Espiritu<sup>15</sup> tiene resultados similares 85.4% presenta una satisfacción alta, 14.6% media satisfacción en relación a su dimensión Ambiente. De igual manera, Gonzales<sup>20</sup> en su investigación el 80.3% presentan un nivel alto de satisfacción, 19.7% nivel medio en relación a su dimensión entorno. Resultados diferentes son

los de Viris<sup>26</sup> ya que menciona que el 56% de madres están insatisfechas y el 44% están satisfechas en relación a su dimensión entorno. Asimismo, Paredes<sup>9</sup> el 25,0% de los usuarios indican que la calidad está en proceso; 40,5% de los usuarios indican mejorar la calidad, 34,5% indican que la calidad es aceptable en relación a su dimensión aspectos tangibles.

El Ministerio de salud<sup>14</sup> define que el ambiente para la ejecución de las actividades de vacunación debe contar con lavadero de manos y señalizaciones de bioseguridad correctas, debe mantenerse limpio, ordenado, iluminado, ventilado, contar con insumos médicos, equipamiento completo y operativo, tachos para material contaminado, tener señal de internet y contar con materiales educativos.

Mientras que, Paredes<sup>9</sup> indica que, el ambiente son aquellas condiciones del entorno pueden ser físicas, equipamiento, infraestructura, instalaciones, insumos que permiten a la enfermera brindar confort a sus pacientes.

Por ello se concluye que, el consultorio de inmunizaciones es un ambiente en donde se realiza la vacunación y por ello es de suma importancia que se encuentre aséptico, ordenado, seguro para el bebé y con materiales educativos con el fin de prevenir cualquier tipo de infección por contaminación al momento que se va realizar dicha actividad.

**Objetivo 5:** Identificar el nivel de satisfacción de atención del profesional de enfermería en su dimensión material de apoyo en madres de lactantes menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud San Sebastián 2024. Los resultados señalan que el 71.4% (144) presentar una baja satisfacción acerca de la atención de enfermería, 23.4% (47) están medianamente

satisfechas y solamente el 5.2% (11) presenta un nivel alto en relación a la dimensión Material de apoyo.

Resultados diferentes tiene Espiritu<sup>15</sup> indicando que el 60.4% de madres presenta una alta satisfacción, 10.4% satisfacción media y 29.2% una satisfacción baja en relación a su dimensión recursos materiales. Asimismo, Mendoza<sup>21</sup> en su investigación menciona que las madres con baja satisfacción son el 87.7% tienen menor cumplimiento del esquema de vacunas en relación a los que cumplieron que son 56,8%, las que están altamente satisfechas son 1.8% y no cumplieron con el esquema de vacunas 27% frente a los que si en relación a su dimensión material de apoyo.

Para el Ministerio de salud<sup>18</sup> el material educativo promocional es aquel que sirve para difundir, promover acciones de cuidado de la salud, siendo atractivos a la visión, de fácil comprensión con palabras claras, concretas y concisas, letras grandes y legibles, imágenes adecuadas con colores, con códigos visuales a su realidad y costumbres a la cultura de la población y lo más importante debe ser claro en presentar lo que quiere que haga la población.

Leiva et al<sup>29</sup> nos indica que, algunas debilidades de la enfermera pueden ser la carencia del uso del protocolo de educación en relación al orden y momento en el que se educa a la madre, estos deben ser explicados en el momento de la consejería. Igualmente, la falta de uso de los recursos materiales que son herramientas muy importantes para que el mensaje educativo sea efectivo ya que al educar se usan todos los sentidos uno de ellos es la vista cuando nos apoyamos de material didáctico como rotafolios, folletos, trípticos, su uso reforzaría la educación proporcionada por la enfermera. Por otro lado, cuando la enfermera está

realizando múltiples funciones, alta demanda de pacientes durante el turno muchas veces causa que la educación sea insuficiente.

Por ello se concluye que, La importancia de la difusión de folletos informativos sirve de apoyo en diversas actividades como al momento de la consejería refuerza el conocimiento y genera interés a la madre acerca de la importancia de las vacunas, reacciones post vacunas y cuidados pertinentes después de una vacunación generando a que la madre se sienta satisfecha por el conocimiento adquirido a través del profesional de enfermería.

## V. CONCLUSIONES

- En general existe una alta satisfacción materna, sobre la atención de enfermería en el consultorio de Inmunizaciones del C.S. San Sebastián.
- En la Dimensión Contenido la mayor frecuencia tiene una satisfacción alta acerca del servicio de enfermería en el consultorio de inmunizaciones del C.S. San Sebastián.
- En La Dimensión Habilidades existe una alta satisfacción sobre el servicio brindado por el personal de enfermería dentro del consultorio de Inmunizaciones del C.S. San Sebastián.
- En la Dimensión Actitudes existe una alta satisfacción de madres acerca de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de Inmunizaciones del C.S. San Sebastián.
- En la Dimensión Ambiente la mayor frecuencia de madres presenta un nivel de satisfacción alto sobre la atención de enfermería en el consultorio de Inmunizaciones del C.S. San Sebastián.
- En la dimensión material de apoyo existe una baja satisfacción materna en relación a la atención que brinda la enfermera dentro del consultorio de Inmunizaciones del C.S. San Sebastián.

## VI. RECOMENDACIONES

- A la jefa del departamento de enfermería de C.S San Sebastián reforzar diversas capacitaciones al personal a su cargo sobre el uso y difusión del material educativo promocional para complementar la información con la ayuda visual y así mejorar la calidad de atención del consultorio.
- A la enfermera jefe realizar continuas supervisiones al profesional de enfermería para verificar el cumplimiento de los protocolos establecidos en el consultorio de inmunizaciones.
- Al área que se encarga de docencia, tomar en consideración aquellos resultados a fin de, plantear estrategias de mejora constante para beneficiar a la población.
- A la comunidad científica realizar investigaciones respecto sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de Inmunizaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fondo de las naciones unidas para la infancia. Estado mundial infancia 2023 [Internet]. Estados Unidos: UNICEF, abril 2023. [Citado 7 de noviembre 2023]. Disponible de: <https://www.unicef.org/es/informes/estado-mundial-de-la-infancia-2023>
2. Organización mundial de la salud. Cobertura de inmunización [Internet]. Ginebra: OMS, Julio 2023. [Citado 7 de noviembre 2023]. Disponible de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/immunization-coverage>
3. Fondo de las naciones unidas para la infancia. Vacunación infantil en América latina y el caribe [Internet]. Panamá: UNICEF, Julio 2023. [Citado 7 de noviembre 2023]. Disponible de: <https://www.unicef.org/lac/comunicados-prensa/vacunacion-infantil-america-latina-caribe-signos-recuperacion-pero-peligrosamente-rezagada>
4. Organización mundial de la salud. Inmunización infantil empieza a recuperarse tras el retroceso provocado por la COVID 19 [Internet]. Ginebra, Nueva York: OMS, Julio 2023. [Citado 7 de noviembre 2023]. Disponible de: <https://www.who.int/es/news/item/18-07-2023-childhood-immunization-begins-recovery-after-covid-19-backslide>
5. Ministerio de Salud del Perú [Internet] Lima: MINSA:2021 Minsa tiene como meta vacunar 109 menores de 5 años y población en general [Citado 12 de noviembre 2023] Disponible de:

- <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/549473-minsa-tiene-como-meta-vacunar-a-109-mil-menores-de-5-anos-y-poblacion-en-general/>
6. Organización mundial de la salud. Calidad de atención [Internet]. Ginebra: OMS, 2023. [Citado 7 de noviembre 2023]. Disponible de: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
  7. Sandoval DM, Diaz KA, Vasquez MA, Vasquez P, Vera LM, Yacarini AE, et al. Nivel De Satisfacción De Usuarios Hospitalizados En Servicio De Cirugía Del Hospital Regional Lambayeque – 2018. Rev Exp Med [Internet]. 2018 [citado 8 noviembre 2023]; 4 (4): 138 - 142. Disponible de: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277>
  8. Tobar M, Acuña O. Relación entre satisfacción usuaria y adhesividad al tratamiento y control de salud en usuarios diabéticos tipo 2. Rev Chil Salud Pública [Internet]. 2012 [Citado 24 noviembre 2023]; 16 (2): 131-136. Disponible de: [https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/11178?as\\_all=Relaci%C3%B3n\\_\\_entre\\_\\_satisfacci%C3%B3n\\_\\_usuaria\\_\\_y\\_\\_adhesividad\\_\\_al\\_\\_tratamiento\\_\\_y\\_\\_control\\_\\_de\\_\\_salud\\_\\_en\\_\\_usuarios\\_\\_diab%C3%A9ticos\\_\\_tipo\\_\\_2&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/11178?as_all=Relaci%C3%B3n__entre__satisfacci%C3%B3n__usuaria__y__adhesividad__al__tratamiento__y__control__de__salud__en__usuarios__diab%C3%A9ticos__tipo__2&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as)
  9. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev Recien [Internet]. 2021 [Citado 25 noviembre 2023]; 9 (1): 2-5. Disponible de: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>.
  10. Ministerio de Salud del Perú [Internet] Lima: MINSA:2011 Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo de los establecimientos de

salud y servicios médicos de apoyo [Citado 25 de noviembre 2023] Disponible de: <https://www.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/sue/sue-1.pdf>.

11. Medina Sarmiento DN. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería Servicio de Neonatología de una clínica privada [Tesis licenciatura en Internet]. Perú: Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza; 2016 [Citado 26 noviembre 2023]. 123p. Disponible de: [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/763/medina\\_sd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/763/medina_sd.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
12. Castro E, Padilla P, Solís L. Consejería personalizada en enfermería en el hospital general de México. Rev Med Hosp Gen Mex [Internet]. 2009 [Citado 27 noviembre 2023]; 72 (4): 228-230. Disponible de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=23812>.
13. Barrera JA, Rios CC. Efectividad de Consejería y Cumplimiento de Vacunación en menores de un año en un Centro de Salud Chiclayo 2020 [Tesis licenciatura en Internet]. Perú: Universidad Señor de Sipán; 2022 [Citado 27 noviembre 2023]. 74p. Disponible de: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10416>
14. Ministerio de Salud del Perú [Internet] Lima: MINSA:2022 Norma Técnica de salud que establece el esquema nacional de vacunación [Citado 29 de noviembre 2023] Disponible de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3823311/Norma%20T%C3%A9cnica%20de%20Salud.pdf?v=1668009871>.
15. Espíritu Rivera MR. Satisfacción materna sobre consejería de Enfermería en manejo de reacciones post vacuna en menores de un año primavera 2021 [Tesis licenciatura en Internet]. Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021 [Citado 27 noviembre 2023]. 90p. Disponible de:

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5492/ESPIRITU%20RIVERA,%20MERLITH%20ROSSMERY.pdf?sequence=1>.

16. Amado Espinoza MM. Habilidades blandas del profesional de Enfermería en la unidad de Cuidados Intensivos [Tesis Especialidad en Internet]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2022 [Citado 27 noviembre 2023]. 50p. Disponible de: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12239/Habilidades\\_AmadoEspinoza\\_Maria.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=Las%20habilidades%20blandas%20identificadas%20de,pacientes%20de%20esta%20unidad%20cr%C3%ADtica](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12239/Habilidades_AmadoEspinoza_Maria.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=Las%20habilidades%20blandas%20identificadas%20de,pacientes%20de%20esta%20unidad%20cr%C3%ADtica)
17. Bravo Casas SR. Relación interpersonal Enfermera- Paciente según la teoría Hildegarde Peplau en el servicio observación de emergencia Hospital Emergencia Grau marzo- abril 2021 [Tesis Especialidad en Internet]. Perú: Universidad de San Martín de Porres; 2022 [Citado 27 noviembre 2023]. 52p. Disponible de: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10676/Bravo\\_CS.R.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10676/Bravo_CS.R.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
18. Ministerio de Salud del Perú [Internet] Lima: MINSA:2001 Manual de Validación de materiales educativos- comunicacionales [Citado 28 de noviembre 2023] Disponible de: [https://bvs.minsa.gob.pe/local/PSNB/33\\_manvalid.pdf](https://bvs.minsa.gob.pe/local/PSNB/33_manvalid.pdf)
19. Pérez Quizhpe J. Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de pediatría del Hospital General Isidro Ayora [Tesis licenciatura en Internet]. Ecuador: Universidad Nacional de Loja; 2020 [Citado 15 noviembre 2023]. 76p. Disponible 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)

20. Gonzales Arévalo DS. Satisfacción sobre calidad de atención y conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio inmunizaciones Centro de Salud Villa Los Reyes Lima 2023 [Tesis licenciatura en Internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023 [Citado 15 noviembre 2023]. 80p. Disponible de: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9337/T061\\_46427186\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9337/T061_46427186_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
21. Mendoza Carbajal Y. Satisfacción materna y cumplimiento del calendario de inmunizaciones en niños del Centro de Salud de Fonavi IV Ica 2022 [Tesis licenciatura en Internet]. Lima: Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2023 [Citado 15 noviembre 2023]. 62p. Disponible de: <https://hdl.handle.net/20.500.13028/4367>
22. Nacimiento Ruiz NL. Nivel de Satisfacción de las Madres de niños(as) menores de 5 años que acuden a la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones del Centro de Salud San Fernando 2021 [Tesis licenciatura en Internet]. Perú: Universidad Nacional de Ucayali; 2022 [Citado 15 noviembre 2023]. 81p. Disponible de: [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5794/B10\\_2022\\_UNU\\_ENFERMERIA\\_T\\_2022\\_NARDA\\_NACIMIENTO\\_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5794/B10_2022_UNU_ENFERMERIA_T_2022_NARDA_NACIMIENTO_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
23. Asociación de enfermería comunitaria. Enfermería y vacunas. [Internet]. 2019 [Citado 10 de noviembre 2023]; Disponible de: <http://proyectoavatar.enfermeriacomunitaria.org/enfermeria-y-vacunas>

24. Freire C, Fernández M. Rol de enfermería en la adherencia al esquema de vacunación en menores de edad indígenas. Sapienza [Internet]. 2022 [Citado 29 noviembre 2023]; 3 (3): 201-207. Disponible de: <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/410>.
25. Sierra DE, Oroya MV. Nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de menores de 1 año atendidos en el Servicio de Inmunizaciones Centro Salud Huayucachi 2021 [Tesis licenciatura en Internet]. Perú: Universidad Roosevelt; 2021 [Citado 15 noviembre 2023]. 53p. Disponible de: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/868/TESIS%20MAYU%20Y%20DELSY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Viris Orbe SM. Satisfacción, actitud y conocimientos de inmunización en usuarios acompañantes de niños atendidos en el Centro de Salud Durán Ecuador 2020 [Tesis maestría en Internet]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [Citado 15 noviembre 2023]. 107p. Disponible de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61328/Viris\\_OSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61328/Viris_OSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
27. Farias AL, Freire NM, Sánchez F. Conocimiento de madres sobre manejo de efectos adversos post vacunales en niños menores de dos años. Rev Cub Med Gen Int [Internet]. 2021 [Citado 19 noviembre 2023]; 37 (1): 1-9. Disponible de: <https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1248>.
28. Gabriel ZR, Loardo DL, Ramos Y. Conocimiento y cumplimiento del calendario de vacunación en madres adolescentes de niños menores de un año en el Centro de salud La Libertad 2021 [Tesis licenciatura en Internet]. Perú: Universidad Continental; 2022 [Citado 29 noviembre 2023]. 98p. Disponible de: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/11271>.

29. Leiva G, Moreno M. Rol educador de la enfermera en el proceso de vacunación en el centro de salud José Quiñones Chiclayo. Acc Cietna [Internet]. 2018 [Citado 29 noviembre 2023]; 5 (1): 98-111. Disponible de: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/13/1607>

## VII. ANEXOS

### ANEXO I: INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN MATERNA

#### I. PRESENTACION

Buenos días estimada madre de familia, soy la Bachiller de enfermería de la Universidad de San Martín de Porres, mi nombre es Sol Juliet Cayo Panduro, estoy llevando a cabo un estudio de investigación titulado: Nivel de Satisfacción de Atención de Enfermería en Madres de Lactantes Menores de un año que acuden al Servicio de Inmunizaciones del Centro de Salud San Sebastián. Este cuestionario que se le está otorgando es de carácter anónimo y confidencial. Por lo tanto, con mucho agrado espero de su colaboración.

#### II. DATOS GENERALES

Nombre y apellidos:

Edad:

Estado Civil:

Soltero (a) \_\_\_ Casado (a) \_\_\_ Viudo (a) \_\_\_ Conviviente \_\_\_

Grado de instrucción:

Secundaria completa \_\_\_ Secundaria incompleta \_\_\_ Primaria completa \_\_\_ Primaria Incompleta \_\_\_ Superior \_\_\_ Técnico \_\_\_

Ocupación:

Ama de casa \_\_\_ Trabajadora Independiente \_\_\_

Trabajadora Dependiente \_\_\_ Otros \_\_\_

#### III. INSTRUCCIONES

Lea atentamente las preguntas y marque con X la respuesta correcta:

(3) Siempre: Cuando la enfermera lo hace siempre

(2) A veces: Cuando la enfermera lo hace a veces

(1) Nunca: Cuando la enfermera nunca lo hace

<b>SATISFACCIÓN MATERNA</b>			
<b>CONTENIDO</b>	<b>SIEMPRE (3)</b>	<b>A VECES (2)</b>	<b>NUNCA (1)</b>
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 a cada uno de ellos			
3. La enfermera (o) le explica que debe permanecer en el consultorio			
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 si las reacciones post vacunas persistan (dolor, fiebre, irritabilidad) debe acudir al establecimiento de salud.			
<b>HABILIDADES</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
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 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. L a enfermera (o) le brinda trato cordial y digno desde si ingreso hasta su salida del consultorio de inmunizaciones.			
12. L a enfermera (o) demuestra interés sobre la situación de salud actual de su niño antes de administrar vacunas.			
13. La enfermera (o) respeta 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 de su niño.			
17. Observa el consultorio de inmunizaciones ordenado durante la atención del niño.			
18. La enfermera (o) realiza una atención personalizada para las consejerías.			
<b>MATERIAL DE APOYO</b>			
19. La enfermera (o) durante la consejería hace uso de dibujos, rotafolios e imágenes.			
20. La enfermera (o) le entrega trípticos, folletos.			

## ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de Satisfacción	Nivel de agrado o conformidad de una prestación recibida por el profesional de enfermería en el consultorio de inmunizaciones.	Contenido	Consejería en vacunas	Nominal
		Habilidades	Evaluación previa Seguridad	Nominal
		Actitudes	Respeto Empatía Amabilidad Confianza Cordialidad	Nominal
		Ambiente	Confortabilidad Atención personalizada	Nominal
		Material de apoyo	Rotafolios Folletos	Nominal

# ANEXO 3: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ EL INSTRUMENTO

	PERÚ	Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Seguro en Salud	Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro
---	------	---------------------	--	--

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de Bicentenario, de la Consolidación de nuestra independencia y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho".

**CONSTANCIA N° 14**

**AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
ACTA N°03-2024-COM.INV-DIRIS-LC  
EXPEDIENTE N.º 202410636**

La que suscribe, Directora General de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, da Constancia que:

**SOL JULIET CAYO PANDURO**

Autora del Proyecto de Investigación: "**NIVEL DE SATISFACCION DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN MADRES DE LACTANTE MENORES DE UN AÑO QUE ACUDEN AL SERVICIO DE INMUNIZACIONES DEL CENTRO DE SALUD SAN SEBASTIAN, MARZO -ABRIL 2024**"; ha cumplido con los requisitos exigidos por la Unidad Funcional de Docencia e Investigación y el Comité de Investigación de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, dando por **APROBADO**, la Autorización para la Ampliación de Plazo de Ejecución del Proyecto de Investigación, teniendo una vigencia de:

**FECHA DE INICIO : 10 de Abril del 2024.**  
**FECHA DE TÉRMINO : 30 de Octubre del 2024.**

Asimismo, se le informa que su responsabilidad culmina con la presentación del informe Final, la publicación y socialización de resultados con las Oficinas, Estrategias y Establecimientos de Salud de interés de la jurisdicción, en bien de la Salud Pública del Perú.

Esperando el cumplimiento de todo lo antes mencionado, quedo de usted.

Lima, 10 de Abril del 2024.

Atentamente,







CS Escaneado con CamScanner

## ANEXO 4:

### FORMULA PARA CALCULO DE MUESTRAS DE POBLACIONES FINITAS

$$n = \frac{NZ^2 \times pq}{e^2(N-1) + Z^2 \times pq}$$

$$n = \frac{419 \times (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2 \times (419) + (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 201$$

Donde:

n = tamaño de la muestra.

N = población total.

Z<sup>2</sup> = nivel de confianza (1.96) (95% de confiabilidad).

p = proporción esperada del evento (0.5).

$$q = (1-p) = 0.5$$

e = error muestral deseado (0.05)

## ANEXO 5:

**Tabla 7.** Datos generales de las madres que asisten al consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud San Sebastián 2024

CATEGORIAS		N	%
RANGO DE EDAD	De 15 a 25 años	61	30.3%
	De 26 a 35 años	111	55.2%
	De 36 a 45 años	26	12.9%
	De 46 años a mas	3	1.5%
ESTADO CIVIL	Soltera	40	19.9%
	Casada	42	20.9%
	Viuda	1	0.5%
	Conviviente	118	58.7%
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Secundaria incompleta	12	6.0%
	Secundaria completa	115	57.2%
	Técnico	39	19.4%
OCUPACION LABORAL	Superior	35	17.4%
	Trabajadora independiente	49	24.4%
	Trabajadora dependiente	22	10.9%
	Ama de casa	122	60.7%
	Otro	8	4.0%
<b>Total</b>		<b>201</b>	<b>100%</b>

En la tabla 7, se observa que del 100% de la población, el 55,2% (111) de las madres tiene entre 26-35 años, en el rango de 15-25 años 30.3% (61), mientras que en el rango de 36-45 años 12.9% (26) y en menor proporción el grupo de 46 años a más 1.5% (3) ; en relación al estado civil el 58.7% (118) son convivientes, el 20.9% (42) son casadas, el 19.9% (40) son solteras y otro 0.5% (1) son viudas en cuanto al grado de instrucción el 57.2% (115) tienen secundaria completa, el 19.4% (39) son técnicas, el 17.4% (35) tienen nivel superior y el 6.0% (12) tienen secundaria incompleta; con respecto a la ocupación el 60.7% (122) son amas de casa, el 24.4% (49) son trabajadoras independientes, el 10.9% (22) trabajo dependiente y otros son el 4.0% (8).