



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**“Nivel de satisfacción de la atención del servicio de inmunizaciones y
Cred en el contexto Covid-19 del CAP III HUAYCÁN”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Soto Patiño, María Yhesenia (ORCID: 0000-0003-3443-1557)

ASESORA:

Dra. Mercado Marrufo Celia Emperatriz (ORCID: 0000-0002-4187-106X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo
en Salud

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a:

Dios, por permitirme ver un nuevo amanecer todos los días.

Ariela y Camila, por enseñarme que el amor se multiplica y no se divide.

María y José, por ser ejemplo de perseverancia, amor y valores.

Georgette y Junior, por el amor fraterno hermoso que nos tenemos.

Marcelina, por dar amor incondicional y ser ejemplo de humildad.

AGRADECIMIENTO

Quiero dar gracias a Dios por cuidar mis pasos, a mis hijas Ariela y Camila, mis padres Jose Soto y María Patiño, mis hermanos Junior y Georgette Soto, por ser mi apoyo, mis compañeros de trabajo durante la pandemia y mi fuente de inspiración, a Mercedes Bao por la ayuda a pesar de la distancia, a la Dra. Celia Mercado por compartir sus conocimientos y guiarme en este proceso. ¡Muchas gracias!

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Características de los usuarios encuestados	18
Tabla 2: Nivel de Satisfacción de la dimensión de capacidad de respuesta	20
Tabla 3: Nivel de Satisfacción de la dimensión de seguridad	21
Tabla 4: Nivel de Satisfacción de la dimensión de empatía	21
Tabla 5: Nivel de Satisfacción de la dimensión aspectos tangibles	22

Índice de Gráficos y Figuras

	Pág.
Gráfico 1: Nivel de Satisfacción de la atención del personal de enfermería	18
Gráfico 2: Nivel de Satisfacción de la dimensión de fiabilidad	19

RESUMEN

Brindar una atención de calidad es nuestra finalidad, especialmente encontrándonos en un contexto de pandemia, por lo que se realizó esta investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la atención del personal enfermería del servicio de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III HUAYCÁN.

El presente es un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo básico y transversal, cuya técnica utilizada fue la encuesta y como herramienta el cuestionario, se incluyeron a 88 usuarios o “cuidadores”, quienes condujeron a sus hijos menores de 5 años al nuevo local del CAP III Huaycán, destinado para brindar las atenciones de los consultorios de Inmunizaciones y Cred durante la pandemia del Covid-19, obteniendo como resultados al evaluar la satisfacción de la atención de enfermería que el 51.1% está satisfecho, el 44.3% se encuentra muy satisfecho, el 4.5% regularmente satisfecho, observando que no encontramos pacientes insatisfechos o muy insatisfechos.

Se determinó que el nivel de satisfacción del usuario está dentro de los rangos: muy satisfecho y satisfecho, representando a más del 90% de la muestra, lo cual es un logro sobre todo con presencia del Covid -19, un contexto único y esperamos irreplicable en un futuro cercano.

Palabras clave: satisfacción, calidad, enfermería, Covid-19

ABSTRACT

Providing quality care is my primary goal. I performed this investigation with the objective of determining the satisfactory level of care of the nursing personnel in the Immunizations and CRED in the COVID-19 context of CAP III Huaycán.

The following is a quantitative focused study, not experimental, descriptive and cross based. The technique utilized was polling, and questionnaires were the tools. It included 88 users or “caretakers”, who conducted their young children five years old or younger to the new CAP III Huaycán. This location is dedicated to provide services of the Immunizations and CRED in the COVID-19 context of CAP III Huaycán. The results obtained at the time of evaluation of the satisfactory service provided by the nursing personnel were: 51.1% were pleased, 44.3% were highly pleased, 4.5% were fairly pleased on a regular basis, the data did not find any displeased patients nor extremely displeased patients.

It was determined that the satisfactory level of the users were in the range; pleased and highly pleased, representing the 90% of the sample. This information represents an achievement considering the existence of COVID-19, in this unique context that hopefully will not repeat in a near future.

Keywords: satisfaction, quality, nursing, Covid-19

I. INTRODUCCIÓN

El servicio de enfermería del CAP III Huaycán de EsSalud, ofrece en la etapa de vida niño un conjunto de atenciones preventivo - promocionales y recuperativos, que se ofrecen desde la atención primaria de la salud, buscando garantizar un adecuado crecimiento y desarrollo de la población infantil, el cual surge de la convergencia de diversos factores biológicos y ambientales, poniendo énfasis en la población menor de cinco años, de esta manera conseguir adultos exitosos, de los cuales dependerá el futuro del país.

En el CAP III HUAYCAN de EsSalud, dentro de estas atenciones, encontramos la administración de las vacunas, la evaluación del incremento antropométrico y el desarrollo psicomotor. En un contexto normal se tenía una afluencia de 36 pacientes por turno durante las mañanas y 18 pacientes por las tardes, se atendía de lunes a sábado, en un horario regular de 7am a 7 pm, generando aproximadamente un total de 1224 pacientes mensuales.

El SARS-COV-2, apareció en la escena mundial en diciembre del 2019, una enfermedad nueva, sin tratamiento o vacuna conocida y con una alta tasa de contagio. Transcurría el mes de marzo del año 2020 para cuando se notifica al primer paciente en el Perú, donde se cuenta con un sistema de salud fragmentado y con muchas deficiencias, el cual aún lucha por contener el número de pacientes que día a día acuden a los servicios de emergencias y los estragos que está dejando en la población afectada por esta enfermedad. El 16 de marzo se decreta una cuarentena general y el estado de emergencia, en el que se adoptaron medidas de aislamiento social y se suspendieron las actividades de diversos sectores.

Con estas medidas, se priorizaron las atenciones dirigidas a contener la pandemia por Covid – 19 y se suspendieron las atenciones de consultorios externos, dejando a los pacientes menores de 5 años sin recibir las atenciones básicas como las vacunas, el control de crecimiento, el descarte de anemia y otros.

Para el mes de julio, con la implementación de normas por parte del Ministerio de Salud aplicables para todo el sector, se fueron reactivando paulatinamente las atenciones, del mismo modo se fueron incorporando otras nuevas como el empleo del trabajo remoto, con el cometido de salvaguardar al personal que se encuentra en riesgo de que se complique por algún factor de comorbilidad, así como el uso

de nuevos recursos como en el caso de las TIC (“Tecnologías de Información y Comunicación”), cuya aplicación fue necesaria para el trabajo en modalidad remota y presencial.

Teniendo que adaptarse a la “nueva realidad”, el CAP III Huaycán, optó por buscar un nuevo local, fuera de sus instalaciones destinadas a tender pacientes con Covid-19, así como modificar los horarios de atención, y así poder brindar las atenciones de Inmunizaciones y Cred, respetando las nuevas normas de bioseguridad, distanciamiento social, entre otras.

Por lo mencionado anteriormente decidí formular el problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención del personal enfermería del Servicio de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III Huaycán?, de esta pregunta nacieron las interrogantes específicas de acuerdo a las dimensiones de nuestra variable, las cuales son ¿Cuál es el nivel de fiabilidad de la atención del personal de enfermería de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III Huaycán?, ¿Cuál es la Capacidad de respuesta en la atención del Servicio de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III Huaycán? , ¿Cuál es el nivel de Seguridad de la atención del personal de enfermería de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III Huaycán?, ¿Cuál es el nivel de empatía en la atención del personal de enfermería de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III Huaycán? y ¿Cuál es el nivel de apariencia en los Aspectos tangibles en la atención del Servicio de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III Huaycán?

Para justificar la presente tesis, debo mencionar que el núcleo principal de la sociedad es la familia, las personas que la integran deben ser personas de bien, con valores y sobre todo productivas; para lo cual necesitamos formar adultos competentes, de ahí se desprende la importancia de nuestra actividad con calidad en la etapa de vida niño, al crear condiciones adecuadas para que éstos crezcan sanos y se desarrollen adecuadamente; el presente año, las condiciones en las que brindamos nuestras atenciones para lograrlo, se han visto perjudicadas por un nuevo virus, el SARS-CoV-2, el cual puso a prueba nuestro sistema de salud; hemos sido testigos de cómo fueron insuficientes nuestros recursos y personal para contenerlo; por lo que dejaron en “espera” a muchos de los otros servicios que no eran para atención del COVID-19, ya pasado unos meses de iniciada la atención

de la emergencia sanitaria, comenzamos a reabrir las consultas externas, adecuándonos a circunstancias no antes vistas.

La presente tesis, nos permitió conocer la perspectiva del usuario externo respecto a las prestaciones recibidas en el servicio de inmunizaciones y Cred durante el contexto Covid, principalmente en función de la calidad con la que el personal de enfermería ejerce las atenciones en la etapa de vida niño, para poder adaptarlas a sus necesidades y expectativas, con la finalidad de mejorar nuestras intervenciones, implementando una atención eficiente, eficaz y con calidad, adaptada a las necesidades de los usuarios, utilizando nuevas tecnologías que nos permitan conectarnos con ellos.

El objetivo general de la presente tesis fue determinar el nivel de satisfacción de la atención del personal enfermería del servicio de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III HUAYCÁN, teniendo como objetivos específicos conocer el nivel de satisfacción de cada una de las dimensiones consideradas, como son: Determinar el nivel de FIABILIDAD de la atención del personal de enfermería, determinar la Capacidad de respuesta en la atención del Servicio de Inmunizaciones y Cred, determinar el nivel de Seguridad de la atención del personal de enfermería, determinar el nivel de empatía en la atención del personal de enfermería y determinar el nivel de apariencia en los Aspectos tangibles, en el desarrollo de la atención del Servicio de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III HUAYCÁN.

Información básica que nos ayudará a identificar, durante esta nueva realidad, en qué aspectos de las dimensiones de la calidad necesitamos mejorar y con estos conocimientos podremos conseguir implementar las mejoras correspondientes, como el uso de la tecnología (TIC) para comunicarnos y brindar atenciones a los pacientes que durante la cuarentena no la recibieron, conectándonos para realizar las actividades preventivo-promocionales y de recuperación pendientes, así como captar nuevos usuarios que hasta la fecha no habían tenido contacto con el centro de atención Huaycán, y así utilizarlas desde ahora y en adelante, para otorgar un servicio más eficiente a la persona, su familia y el entorno donde se desenvuelve, generando el cierre de brechas de acceso y permitiendo garantizar una mejor cobertura de pacientes de la etapa vida niño.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales de esta tesis, encontramos estudios relacionados con la satisfacción del usuario, como por ejemplo en la tesis de Hermida, D. (2014), titulada “Satisfacción de la Calidad de Atención brindada a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. 2014”, de Ecuador, para la Escuela de Post Grado de la Universidad de Cuenca, concluye en su investigación que detectó “elevados niveles de satisfacción en relación con el servicio global e individual”, interpretándolo como un servicio de calidad y el trato que ofrece el personal de salud se relaciona con la satisfacción del usuario.

De manera similar en la tesis “Evaluación de La Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario que asiste a la Consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el Periodo 2012” de Salazar, F. y Del Salto, E. (2015) para la escuela de post grado de la Universidad Central del Ecuador, dentro de sus conclusiones menciona que el 94.36% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida y dentro de sus características resalta la falta del uso de las historias clínicas, el tiempo de espera es adecuado, trato amable del personal médico y para poco menos de la mitad de encuestados falta de acceso.

Del colegio de postgrado de la Universidad de San Francisco de Quito, encontramos la tesis de Alarcón, D. (2013) titulada “Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha - como estrategia para una gestión de calidad”, concluye que encontraron niveles altos de satisfacción, tanto del usuario externo como del usuario interno, así mismo hallaron que sus hipótesis han podido ser verificadas con evidencia estadística, utilizando dos principios para agrupar a sus variables, los cuales fueron: “enfoco al cliente y participación del personal”

Contamos con estudios nacionales, como el de Delgado, H. (2019) quien en su tesis “Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima 2019” para la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, donde realizó la comparación entre dos instituciones privadas y concluye que la clínica número 2 logró generar un mayor nivel de satisfacción a sus pacientes en relación a la clínica 1 (47.9% y 12.9%

respectivamente) y menciona que sucede lo mismo respecto a “calidad de servicio, costo, acceso y disponibilidad mientras que en la dimensión manejo del dolor ambas instituciones alcanzaron el mismo nivel”.

Para Baigorria, E. (2018), en la tesis “Satisfacción de los beneficiarios del programa de ventilación mecánica domiciliaria del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima – 2018” para la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, concluye que el 100% de los pacientes refieren sentirse muy satisfechos en las 4 dimensiones de la variable satisfacción, así mismo se percibe la disminución de gastos en cuanto a estructura de costos.

Hernández A. a et al (2019), en el estudio “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados”, publicado en la Revista Perú Med. Exp. Salud Pública publicado en 2019, concluyen que la atención que ha sido brindada por las entidades del ministerio de salud, tienen una evaluación de la satisfacción de sus usuarios con resultados como bueno o muy bueno, hay factores que afectan esta calificación como son comorbilidades, lenguaje originario diferente del que habla el personal y las condiciones del ambiente donde viven.

Para Ortiz, P. (2014) en su tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en la Microred villa-chorrillos en el año 2014”, para la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma, en su conclusión resalta la importancia que tiene percibir una atención de calidad, mencionan dentro de las características más valoradas la comodidad, trato amable, respeto y paciencia en los servicios así como los materiales y la limpieza de los establecimientos, es decir encontramos que las personas valoran aspectos relacionados con la empatía del personal y los aspectos tangibles de la institución.

Evaluando la labor del personal de enfermería, encontramos la tesis de Mejía, D. y Rivera O. (2016) titulada “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes 2016”, para la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Señor de Sipán, donde se concluye que el 25% refieren como aceptable la

satisfacción en relación con la atención del personal de enfermería y al evaluar las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, empatía se encontró que el 44%, 47% y 39% están regularmente satisfechos respectivamente y el 91% no está satisfecho con la capacidad de respuesta.

Para Quispe Y. (2015) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015”, para la escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, en su conclusión hace mención de la relación directamente proporcional que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, y teniendo un nivel de confianza al 95% indica que “ la satisfacción del usuario se relaciona directamente con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles”.

León, E. (2014) en su tesis “Satisfacción de gestantes y calidad de atención en consultorios externos del Hospital María Auxiliadora De Rodríguez de Mendoza – 2014” para la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, en sus conclusiones hace referencia a la insatisfacción de la mayoría de las gestantes al evaluar la calidad recibida durante sus atenciones, encontrándose mayor índice de insatisfacción en las dimensiones de aspectos tangibles, capacidad de respuesta con un 66.7% y 64.5% respectivamente, señalando que: “la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de las gestantes”.

Como antecedente local, encontramos a la tesis de Canzio, C. (2018) titulada “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este 2018”, para la Facultad de Ciencias Empresariales de la USIL, concluye que “existe un vínculo considerable entre satisfacción del usuario externo de los hospitales de la DIRIS LE y la calidad de atención, influyendo positivamente la segunda sobre la primera variable”, en relación a las dimensiones consideran como relevante en primer lugar la capacidad de respuesta y sucesivamente los elementos tangibles, la fiabilidad, seguridad y finalmente la empatía, por lo que manifiesta que al brindar una respuesta oportuna y mejorar la infraestructura, equipos médicos y otros lograrán incrementar la satisfacción percibida.

Para fundamentar la variable de la presente investigación, definiremos la satisfacción del usuario como “la medida del resultado de la atención recibida” según Mira, J. (2006), esta valoración varía de cada persona pues le adjudicamos un valor diferente según nuestras expectativas entre otros factores, encontramos dos teorías que explican ello, en primer lugar tenemos la teoría “de la acción razonada” de Fishbein, M. y Ajzen, I. (1980) que nos explica que “las actitudes están determinadas por las características que los observadores asocian con un objeto (sus creencias acerca del objeto)”, es decir la satisfacción del usuario externo será producto de la apreciación de lo que recibió y el valor que le designan a cada una de las propiedades con las que evalúan esta atención.

La segunda teoría es “la confirmación de expectativas” de Zhang, Song, Hackett, & Bycio, (2006) donde nos dicen que “los resultados finales de cualquier comportamiento están sujetos a las expectativas que se tiene del mismo y se relaciona con la percepción que las personas tienen sobre la situación en la que se encuentran”, es decir la percepción del usuario será el resultado de la diferencia entre lo que espera recibir o supone que recibirá de la atención en contraste con la impresión que tiene después de recibirla.

Según la definición operativa encontrada en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, satisfacción del usuario es: “Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece” (Guía MINSA, 2011, p14), lo cual tiene mucha relación con lo anteriormente mencionado.

Díaz, S. (2017) menciona que satisfacción del usuario “es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, podemos decir que considera que la satisfacción tiene que ver con la percepción en referencia con la calidad de los servicios recibidos, el desempeño del profesional sanitario que intervino en el desarrollo de la atención y con los resultados obtenidos, por lo que definiremos a la satisfacción como la medida del sentimiento de bienestar obtenido después de evaluar el desempeño de la organización de salud al brindar la atención que responde a una necesidad de salud, según perspectiva, expectativas y experiencias previas del usuario.

Tomando en cuenta las teorías mencionadas, encontramos una correspondencia entre calidad y satisfacción, es por ello necesario definir la calidad de atención, que para la Organización Mundial de Salud (OMS) ("Los diferentes conceptos de la calidad de salud, 2016) es: "la calidad de la ayuda sanitaria es afirmar que cada paciente reciba el grupo de servicios diagnósticos y terapéuticos más conveniente para lograr una atención sanitaria óptima, teniendo presente todos los componentes y los conocimientos del paciente y del servicio doctor, de esta forma conseguir el mejor resultado con el mínimo peligro de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso". Donabedian ("Los diferentes conceptos de la calidad de salud", 2016) lo define como: "el tipo de atención que se espera que va a maximizar la paz del paciente, una vez tenido presente el balance de ganancias y pérdidas relativas a cada una de las piezas del proceso de atención", considera como componentes de la calidad a la estructura, donde incluye los atributos de la organización, materiales, humanos y financieros utilizados para brindar el servicio; los procesos, que viene a ser la interrelación del personal, destreza y técnica con la que se realiza la atención, finalmente toma en cuenta los resultados, que serían el cambio o modificación posterior a la consulta recibida.

Por lo anteriormente mencionado, consideraremos 5 dimensiones para la evaluación de la satisfacción del usuario, la primera es la fiabilidad, la cual está definida como "la probabilidad del buen funcionamiento de algo" (RAE, 2019), una definición dirigida a servicios de salud es la "capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido" (Guía MINSA, 2011, p14), esta dimensión nos permite ver que tan confiable es la organización, pues nos permite percibir que debe cumplir su función en un momento determinado, de manera fidedigna y segura. La segunda en mención es la capacidad de respuesta, la cual es la "Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable" (Mejía, D. & Rivera, O.,2016), es decir la capacidad de respuesta nos permite brindar la atención eficiente y eficaz.

Consideramos a los aspectos tangibles como tercera dimensión, son "los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad" (Guía MINSA, 2011, p14), como lo menciona

Díaz, S. (2017) “Son los puntos físicos como por ejemplo las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que usan a simple vista, es la imagen que la organización proyecta para lograr edificar lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente”, es decir los aspectos tangibles nos permitirán conocer el grado de satisfacción del usuario sobre la estructura física, la limpieza, los equipos, la comodidad y todo lo relacionado con el ambiente donde se realiza la atención. La cuarta dimensión para considerar es la empatía, que según la RAE es “la función de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos”. Una segunda definición nos dice que “Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el sitio de otra persona y comprender y atender correctamente las necesidades del otro” (Guía MINSA, 2011, p14) y según Díaz, S. (2017) describe a la empatía como “la destreza cognitiva, propia de un sujeto, de tomar el punto de vista del otro o de comprender varias de sus construcciones de mundo, sin adoptar precisamente esta misma visión”, la empatía nos permite ponernos en el lugar del otro, nos brinda la capacidad de tratar de comprender los sentimientos de otras personas y con ello nos permite actuar, preocuparnos, según nuestros principios y valores, respondiendo a sus necesidades, finalmente la seguridad, la cual “es el entendimiento del servicio y la cortesía prestada, afabilidad de los empleados; así como, su capacidad para transferir confianza al comprador” (Díaz, S. 2017). “Evalúa la confianza que crea la reacción del personal que brinda la prestación de salud mostrando entendimiento, privacidad, cortesía, destreza para comunicarse e inspirar confianza” (Guía Ministerio de Salud del Perú, 2011, p15), es decir la demostrar la capacidad, habilidades y conocimientos que tenemos sobre las actividades que realizan en las atenciones que se brindan a los usuarios y la confianza que les genera.

La satisfacción del usuario nos permite conocer la impresión que el usuario tiene acerca de la intervención recibida, si esta es de calidad o no, lo cual es importante para gestionar las actividades y procesos del servicio, buscando generar políticas y proporcionar las herramientas para que los organismos prestadores de servicios de salud que se encuentran dentro de los distintos niveles de atención, garanticen la mejora continua y brinden servicios con estándares altos de calidad, convirtiéndose en un componente de gestión para las instituciones, a fin de “mejorar constantemente la calidad de los servicios, recursos y tecnología del sector salud

por medio del desarrollo de una cultura de calidad, sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos” (D.T. Gestión de la Calidad de Salud. 2006), mediante diversos procesos y con múltiples estrategias institucionales para conseguirlo.

Para evaluar y buscar mejorar nuestras actividades como prestadores de salud, es necesario definir la atención sanitaria, que según encontramos en el diccionario prehispánico del español jurídico (2020) nos la define como: “prestación preventiva, diagnóstica, terapéutica o rehabilitadora que tiene por objeto promover, mantener o restablecer la salud de las personas” es decir la atención sanitaria es aquella actividad que pueden proveerse desde antes de la aparición de la enfermedad, con la prevención, hasta aquellas que se brindan para menguar las consecuencias ocasionadas por algún daño al bienestar biopsicosocial, con el propósito de preservar el estado de salud e integrar a la persona en la sociedad.

Para EsSalud, la atención sanitaria es el conjunto de prestaciones que le brindamos a los asegurados y sus derechohabientes, se entiende como atención integral a la provisión a los usuarios de las diferentes etapas de vida que se encuentren adscritos a una IPRESS de EsSalud una diversa cartera de servicios ejecutados por personal capacitado que se enmarcan en los diferentes niveles de atención.

Las enfermeras somos uno de los grupos profesionales más grandes dentro del sector, somos parte del equipo de salud y nuestra labor se desarrolla en todos los niveles de atención, según la ley número 27669 “Ley del Trabajo de la Enfermera (o)” define que “La enfermera (o), como profesional de la Ciencia de la Salud, interviene en la prestación de los servicios de salud Integral, en forma científica, tecnológica, sistemática y humanística, en los procesos de promoción, prevención recuperación y rehabilitación de la salud, por medio del cuidado del individuo, el núcleo familiar y la comunidad...” , también explica que “el cuidado integral de enfermería es el servicio que la enfermera (o) brinda a el individuo en cada una de los periodos de la vida, a partir de la concepción hasta el deceso..” y en cuanto a las funciones, nos refiere “está dirigida a brindar cuidados especializados conforme a las necesidades del individuo, familia y sociedad, relacionadas al proceso de aumento y desarrollo humano, los inconvenientes específicos de salud, el

mantenimiento y preservación de la salud...” entendiendo que el trabajo de la enfermera, en cuanto al aspecto asistencial, está enmarcado en brindar cuidados en todas las etapas de vida, de todos los niveles de salud y sobre todo garantizando la calidad de una buena atención.

Parte de la labor asistencial de enfermería, en todos los niveles de atención, es la evaluación de los pacientes pediátricos en la consulta de Cred, el cual se define como el conjunto de actividades que se ejecutan periódicamente de manera organizada, con la intención de vigilar el crecimiento y desarrollo del niño (a), para hallar precozmente los problemas que necesiten una intervención temprana y oportuna para evitar complicaciones y aumentar los factores positivos que mejoren sus condiciones de vida (N.T. N°137/MINSA, 2017 pg3); definiendo en la presente norma técnica la finalidad de nuestra actividad y las pautas que se deben realizar durante la consulta, como es la medida antropométrica, evaluación del desarrollo psicomotor, teniendo en cuenta las características que harán de nuestra actividad una atención de calidad.

Así mismo, dentro de las funciones de enfermería encontramos la atención del consultorio de inmunizaciones, como parte de la asistencia sanitaria que se otorga al usuario, constituyendo una actividad cuya finalidad es prevenir las enfermedades, la inmunización viene siendo la mejor medida costo-efectiva conocida hasta ahora, según el MINSA (Norma Técnica N°141. 2018 pg. 4) nos refiere que son “las actividades diarias de vacunación, de carácter preventivo, con la intención de garantizar la protección contra enfermedades prevenibles por vacunas...”, así mismo encontramos las características del ambiente donde realizaremos la actividad, mencionando que el vacunatorio es “el espacio físico dentro de los establecimientos de salud público o privado, donde se realizan las actividades de orientación, consejería y administración de vacunas...” (MINSA, N.T. N°141. 2018 pg. 6).

Para la presente tesis, la satisfacción del usuario se evalúa dentro de un contexto único y esperemos irreplicable, pues nos encontramos frente a una pandemia, el COVID – 19, HCoV19 o SARS-CoV-2, pertenece a una familia extensa de coronavirus, la cual produce diversas enfermedades en el ser humano, como el MERS, SRAS o resfriados comunes. Este nuevo virus fue aislado en Wuhan, en el

mes de diciembre de 2019 informaron de los primeros 27 casos y para enero se aísla el genoma del nuevo 2019-nCoV, virus que produce la infección conocida como COVID -19; debido a su rápida expansión por todo el mundo y con un aproximado a nivel mundial de 118000 casos confirmados en 114 países y un total de 4291 fallecidos, transcurrido el mes de marzo del 2020 la OMS declara al COVID-19 como una pandemia.

La COVID-19, se transmite a través de las gotas de las secreciones respiratorias, por el contacto directo o de superficies contaminadas, tiene un período de incubación es de 1 a 14 días, los síntomas más frecuentes son: fiebre, tos, estornudos, dolor de garganta, en algunos casos hay dificultad respiratoria, y se complica si hay enfermedades preexistentes o edad avanzada.

Ante la falta de conocimiento de esta nueva enfermedad y sin tratamiento ni vacuna existente, se tomó como medida de contención el aislamiento social, la cuarentena, distanciamiento entre las personas, lavado de manos y el uso de mascarilla, entre otras. Según la OMS, el aislamiento es “separar a los enfermos sintomáticos, para evitar el contagio y la propagación”, es decir apartar a las personas con el diagnóstico confirmado para prevenir el aumento de personas susceptibles y el distanciamiento, que es: “mantener una distancia entre las personas de por lo menos 1 metro, medida aplicable para las personas incluyendo los sanos, sin síntomas y que no hayan estado expuestos al virus” (OMS. Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus COVID-19. 2020) lo cual es conocido como el distanciamiento social.

En el Perú, el primer paciente con diagnóstico positivo reportado se dio a conocer el 6 de marzo, y el 16 de marzo con 86 casos confirmados de COVID-19, se declara la cuarentena, conocida como “aislamiento social obligatorio” y el estado de emergencia en todo el país. Según la OMS define cuarentena como la limitación de las acciones rutinarias de las personas y disgregar a aquellas que están sanas de las enfermas o expuestas a la enfermedad con la finalidad de evitar o disminuir la transmisión del virus.

Para hacer frente a esta enfermedad, el Ministerio de salud, EsSalud y las diversas instituciones que proporcionan asistencia de salud, emitieron las

directrices para la implementación de protocolos para la atención de las personas, sean casos sospechosos o confirmados, designando recursos económicos en bienestar del personal de salud.

El uso de equipos de protección personal, para el resguardo y la prevención de contagios de los trabajadores, está dentro de la bioseguridad y su normativa, la capacitación de la técnica para colocárselos, quitarlos y desecharlos, las medidas administrativas que comprenden la disponibilidad de los EPP, control ambiental. (MINSA. Atención y manejo clínico de casos de covid-19 escenario de transmisión focalizada. 2020. Pg27)

El ministerio de salud publicó diversas normativas para la atención de esta nueva enfermedad conocida como COVID -19, tanto antes y durante la pandemia, de tal manera que los establecimientos que proveen servicios de salud priorizaron su atención, destinando todos sus recursos para la contención de esta enfermedad, como consecuencia se paralizaron las atenciones preventivo-promocionales, dejando como saldo la pérdida de su continuidad.

Para continuar con las atenciones regulares durante la pandemia del Covid-19 se emitieron diversas normativas, algunas de ellas de importancia para el presente proyecto de investigación son: la R.M. 214-MINSA, con la cual se establecen las disposiciones y medidas para reactivar las inmunizaciones en el contexto COVID-19 (D.S.N°93-MINSA, 2020) , posteriormente se aprueba la R.M. 275-MINSA, donde se establece las disposiciones y medidas para volver a otorgar las intervenciones para la prevención y control de la anemia en el nuevo contexto COVID-19 (D.S. N°99-MINSA, 2020), por su parte EsSalud en mayo aprueba la DGC N°12, con el objetivo de proveer atenciones de teleconsultas, teleorientación y telemonitoreo para pacientes con enfermedades crónicas o continuadores, y en octubre emite la Resolución N°36 con el propósito de establecer el desarrollo de las consultas para prevenir y tratar la anemia en niños durante el contexto de la pandemia Covid - 19.

III. METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo básica, pues nos permitió generar un conocimiento más amplio del fenómeno estudiado “a través de la comprensión de sus aspectos fundamentales, hechos observables o la relación que establecen los entes” (RENACYT 2013), de diseño no experimental, puesto que no se manipuló la variable, en esta clase de averiguaciones se observaron los fenómenos tal y como se brindaron en su entorno natural, y después han sido analizados, según Hernández et al (2010, p149) son estudios donde “se observarán las situaciones sin poder alterarlas ni a sus consecuencias”. El estudio es descriptivo debido a que ubicó una variable en la población y proporcionó su descripción, es de tipo transversal, pues recolectó y analizó datos de un momento y lugar determinado.

La variable de investigación fue el nivel de satisfacción de la atención de enfermería, la cual es un tipo de variable dependiente, de naturaleza cualitativa, según su definición operacional, el nivel de satisfacción fue considerado como la medida del sentimiento de bienestar obtenido después de evaluar el desempeño del profesional de enfermería y los elementos vinculados para brindar la atención que responde a una necesidad de salud, según la perspectiva, expectativas y experiencias previas del usuario.

Es una variable de tipo cualitativo, según Paredes estas variables “identifican un atributo o característica del elemento...” (Las variables de la Investigación. 2009. Pg87), corresponde a una escala ordinal, para Orlandoni quien cita a Stevens (1957) nos dice que: “los valores representan categorías con cierto orden asociado, tienen las propiedades de identidad y magnitud...” (Escala de Medición en Estadística. 2010.pg245), conocer esto nos permitió utilizar un adecuado procedimiento estadístico para su posterior análisis.

Para definir la población, es importante mencionar que debido a las medidas adoptadas por el Covid – 19, en el CAP III HUAYCÁN para la atención de los consultorios de inmunizaciones y Cred, con la modificación los horarios y la capacidad de atención, desde julio a setiembre se atendieron un total de 1296 niños (de edades que fluctúan entre 1 mes y 4 años con 11 meses) los cuales son conducidos por sus “cuidadores” (madre, padre y/o familiar responsable), siendo

ellos considerados como los usuarios externos del servicio, para fines del presente proyecto de investigación se consideró que la población estaría constituida por 1296 cuidadores que se encuentran registrados en la base de datos de pacientes que recibieron Teleorientación – Telemonitoreo.

Como criterio de inclusión, consideraron los siguientes aspectos: por cada niño menor de 5 años que acudió a la consulta se consideró sólo a un cuidador, sea el madre, padre o 1 familiar responsable que esté registrado en la base de datos de pacientes que recibieron teleorientación – telemonitoreo, el cuidador debe ser mayor de edad, el usuario externo debe haber acompañado al niño menor de cinco años a recibir al menos una atención en el nuevo local del CAP III Huaycán designado para Inmunizaciones y Cred durante el período de estudio.

Como criterio de exclusión, han sido considerados los siguientes aspectos: el segundo familiar acompañante de un mismo paciente o los cuidadores menores de edad no fue considerados, fueron desestimados los usuarios acompañantes de niños menores de cinco años que no hayan recibido atenciones en el nuevo local del CAP III Huaycán designado para Inmunizaciones y Cred durante el período de julio a setiembre del presente año.

Para determinar la muestra para consultorios externos se utilizó la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, según Guía MINSA (2011, p20-21) aceptando un error estándar hasta 10% (0.1) para establecimientos de salud de categoría I, puesto que el CAP III Huaycán es un Centro de Primer Nivel de Atención de Categoría I-3.

Ecuación para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = z^2 pqN / e^2(N-1) + z^2 pq$$

N = 1296 (tamaño de la población)

z = 1.96 (intervalo de confianza al 95%)

p = 0.5 (Proporción de usuarios que se espera que estén insatisfechos)

q = 0.5 (Proporción de usuarios que se espera que estén satisfechos)

e = 0.1 (error estándar para centros de I nivel 0.1)

Reemplazando: $n = (1.96)^2(0.5)(0.5)(1296) / (0.1)^2(1296-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)$

$$n = 1225.6272/12.95+0.9604$$

$$n = 1225.6272/13.9104$$

$$n = 88.10$$

Obteniendo como resultado una muestra de 88 usuarios o cuidadores (madre o padre) de niños menores de 5 años que acudieron al servicio de Inmunizaciones y Cred del CAP III HUAYCÁN, atendidos durante el contexto Covid, dentro del período julio – setiembre 2020.

El muestreo fue probabilístico aleatorio sistemático, luego de haber elegido al primer encuestado se continuó con la aplicación de las encuestas teniendo en cuenta intervalos regulares, el cual se obtuvo utilizando como referencia la fórmula de la Guía MINSA (2011, p21):

Número de pacientes atendidos en la semana

Tamaño de la muestra obtenida

$$\text{reemplazando: } 108 / 88 = 1.22$$

Obteniendo un coeficiente de elevación = 1, es decir, se deberá realizar la encuesta con un intervalo de un (01) usuario que acude a la consulta externa.

Para los fines del presente proyecto de investigación consideramos que la unidad de análisis será el “usuario” o “cuidador” (madre, padre o familiar) de los niños menores de 5 años que acudieron a los consultorios Inmunizaciones y Cred del CAP III HUAYCÁN registrados en la base de datos de pacientes que recibieron Teleorientación - Telemonitoreo, atendidos en el contexto Covid, dentro del período comprendido entre los meses de julio – setiembre 2020.

Se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario que contiene 20 preguntas, las cuales fueron elaboradas en base a las dimensiones utilizadas en la Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (MINSA 2011), modificado para los fines del presente proyecto de investigación, el cual fue validado mediante juicio de expertos para su ejecución.

Para la realización de recolección de datos, luego de haber sido aprobado el proyecto de investigación por la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, se solicitó el permiso correspondiente a la directora del CAP III Huaycán – EsSalud y se coordinó con el comité de capacitación para su aplicación.

La encuesta se realizó enviando un mensaje de WhatsApp que contenía el cuestionario elaborado en “Google formularios”, al teléfono celular del cuidador que acompañó al menor de 5 años durante la atención de enfermería del servicio de inmunizaciones y Cred y se encuentre en el registro de la base de datos de Teleorientación - Telemonitoreo.

Después de haber recolectado la información, se procedió a introducir los resultados al programa Microsoft Office Excel versión 2010; siendo ordenados y agrupados. Los resultados se presentarán en tablas de doble entrada y gráficos.

El presente proyecto de investigación se ha realizado considerando 4 principios éticos, como son: autonomía, pues los cuidadores hicieron uso de sus conocimientos, expectativas y percepciones para responder sobre la atención del servicio de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III HUAYCÁN, de la misma manera el segundo principio es el de beneficencia, pues el conocimiento que se obtuvo será de beneficio para los trabajadores, usuarios y cuidadores, debido a que nos permitirá mejorar los aspectos necesarios para mejorar la satisfacción de la atención de enfermería que se brinda en el servicio de Inmunizaciones y Cred.

La no maleficencia es el tercer principio, pues no se pretendió ocasionar ningún daño al personal, usuarios y cuidadores, debido a que los conocimientos obtenidos como resultado de esta investigación no generaron información sujeta a sanciones, sino a modificaciones para la mejora continua, finalmente el cuarto principio ético que se tuvo en cuenta fue la justicia, debido a que todos los cuidadores tuvieron el mismo derecho de manifestar sus conocimientos, expectativas y percepciones para responder sobre la atención de la enfermera del servicio de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid del CAP III HUAYCÁN.

IV. RESULTADOS

Se incluyeron un total de 88 usuarios externos o como fueron considerados dentro de este estudio “cuidadores”, los cuales condujeron a sus hijos menores de 5 años al nuevo local del CAP III Huaycán destinado para brindar las las atenciones de los consultorios Inmunizaciones Y CRED durante la pandemia del Covid-19, como se muestran en la tabla N° 1, las madres constituyen el 90.9% del total, el 61.4% son adultos jóvenes, con una edad entre los 30 - 49 años, de los cuales el 54.4% tiene estudios superiores, al evaluar la satisfacción de la atención de enfermería, como observamos en el gráfico N°1, tenemos como resultado que 51.2% está satisfecho, el 44.3% se encuentra muy satisfecho, el 4.5% regularmente satisfecho y no encontramos pacientes insatisfechos o muy insatisfechos.

TABLA N°1

Características de los usuarios encuestados

PARENTESCO	FRECUENCIA	%
MADRE	80	90,9
PADRE	7	8
TIA(O)	1	0,1
EDAD	FRECUENCIA	%
18 - 29 años	34	38,6
30 - 49 años	54	61,4
GRADO DE INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	%
PRIMARIA	2	2,3
SECUNDARIA	38	43,2
SUPERIOR	48	54,5

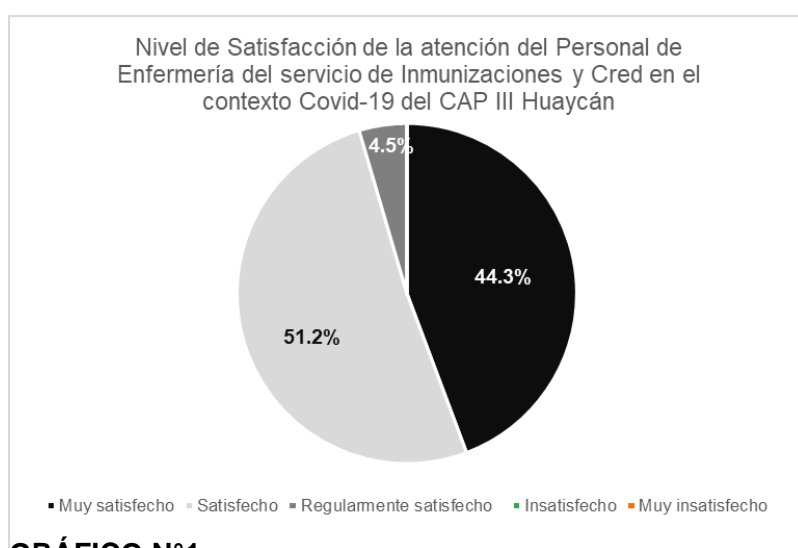


GRÁFICO N°1.

Nivel de Satisfacción de la atención del personal de enfermería.

Al evaluar la dimensión de fiabilidad utilizamos 2 ítems, como se puede apreciar en el gráfico N°2, el primero con respecto a la información que brindó el personal acerca del nuevo horario y el lugar donde se realiza la atención de los consultorios de Inmunizaciones y Cred durante el tiempo de pandemia por Covid-19, se aprecia que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos, siendo estos el 45,5% que representan a 40 encuestados, tenemos al 20,5% de usuarios regularmente satisfechos y encontramos insatisfacción en un porcentaje menor, como es el caso del 2,2%. Si evaluamos la satisfacción percibida por la misma información, pero brindada mediante el uso de las TIC en la teleorientación, encontramos que el mayor porcentaje está satisfecho siendo un 40,9% que son 36 cuidadores, 21,6% se sienten regularmente satisfechos y no encontramos pacientes en la categoría muy insatisfechos.

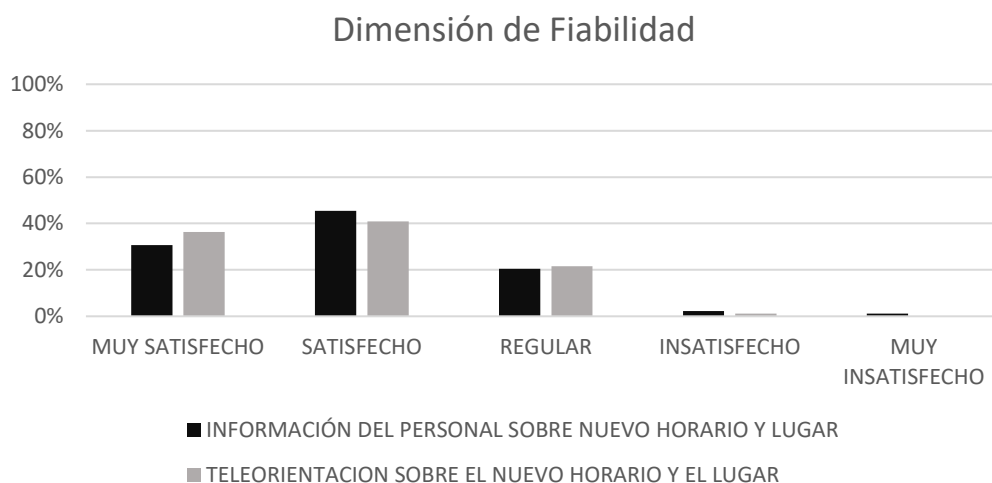


GRÁFICO N°2.

Nivel de Satisfacción de la dimensión de fiabilidad.

En la tabla N°2, se observa la evaluación de la dimensión de capacidad de respuesta, disgregada en 4 ítems, podemos observar que el 46,6% que equivalen a 41 cuidadores, se encuentran satisfechos con el nuevo horario y ambiente utilizado para las atenciones de inmunizaciones y Cred, de la misma forma se puede apreciar que el 15,9% esta regularmente satisfecho mientras que el 1,2% se encuentra muy insatisfecho. Se determinó que el 48,9% está satisfecho al observar el cumplimiento de parte del personal de enfermería del nuevo horario implementado en los nuevos ambientes designados para la atención durante la pandemia de Covid -19, también se evidencia que el 17% se encuentra regularmente satisfecho y el 3,4% que representa a 3 usuarios que están

insatisfechos. Respecto al acceso para obtener una cita y recibir la atención del personal de enfermería, se aprecia que el 48,9% se encuentra satisfecho, aproximadamente 1 de cada 2 usuarios, mientras que sólo el 1,2% manifiesta estar muy insatisfecho.

Se aprecia que el 44,3% de los usuarios refieren sentirse satisfechos con la rapidez para recibir la atención de la enfermera en los consultorios de inmunizaciones y Cred, teniendo al 28,4% con una satisfacción regular y el 2,3% manifiestan un nivel muy insatisfecho, para terminar con esta dimensión, observamos que la mitad de los cuidadores están satisfechos con el horario en el que se realizan las atenciones de enfermería de telemonitoreo o teleorientación, mediante el uso de las TIC, y sólo uno manifiesta que está muy insatisfecho.

TABLA N°2

Nivel de Satisfacción de la dimensión de capacidad de respuesta.

ITEMS	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		REGULAR		INSATISFECHO		MUY INSATISFECHO	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
NUEVO HORARIO Y AMBIENTE	28	31,8	41	46,6	14	15,9	4	4,5	1	1,2
CUMPLIMIENTO DEL NUEVO HORARIO PERSONAL DE ENFERMERÍA	26	29,5	43	48,9	15	17	3	3,4	1	1,2
ACCESO PARA RECIBIR LAS ATENCIONES DE ENFERMERÍA	22	25	43	48,9	21	23,9	1	1,2	1	1,2
RAPIDEZ PARA RECIBIR LAS ATENCIONES DE ENFERMERÍA	18	20,5	39	44,3	25	28,4	4	4,5	2	2,3
HORARIO DE TELEORIENTACION - TELEMONITOREO	25	28,4	44	50	15	17	3	3,4	1	1,2

Al estudiar la dimensión seguridad, según lo observado en la tabla N°3, se determina que más del 50% refiere sentirse satisfecho con la privacidad que se le otorga durante la atención de la enfermera, el 15,9% está regularmente satisfecho mientras que el 4,5% se siente insatisfecho; así mismo se puede apreciar que la confianza que le brindó la enfermera al realizar diversos procedimientos como la administración de la vacuna, el tamizaje de hemoglobina entre otros, produjo un 49% de satisfacción en los cuidadores, el 9,1% manifestó sentirse regularmente satisfecho y sólo cuatro expresaron sentirse insatisfechos.

Podemos apreciar que más de la mitad de los usuarios encuestados, es decir 52,3%, refieren sentirse satisfechos con el tiempo que el personal de enfermería destinó para resolver sus interrogantes durante su atención en los consultorios de inmunizaciones y Cred, el 17% se encuentra regularmente satisfecho, mientras que 3 usuarios representados por el 3,4% del total manifiestan insatisfacción. Se

determinó que el 52,3% de los cuidadores experimentan satisfacción con respecto a la confianza que le brinda el personal de enfermería durante la teleorientación – telemonitoreo de las atenciones de inmunizaciones y Cred, mientras el 17% refiere sentirse regularmente satisfechos y sólo un paciente declaró sentirse insatisfecho.

TABLA N°3

Nivel de Satisfacción de la dimensión de seguridad.

ITEMS	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		REGULAR		INSATISFECHO		MUY INSATISFECHO	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
PRIVACIDAD DURANTE LA ATENCIÓN EN INMUNIZACIONES Y CRED	21	23,9	49	55,7	14	15,9	4	4,5	0	0
CONFIANZA DURANTE LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS	29	33	50	56,8	8	9,1	1	1,1	0	0
TIEMPO PARA RESOLVER LAS DUDAS	23	26,1	46	52,3	15	17	3	3,4	1	1,2
CONFIANZA DURANTE LA TELEORIENTACION - TELEMONITOREO	26	29,5	46	52,3	15	17	1	1,2	0	0

Se determinó que más del 50% de los cuidadores están satisfechos con el trato e interés demostrado por el personal de enfermería, tanto para el que se encuentra en los consultorios, realizando las actividades de vacunas y Cred, como con el personal que realiza el uso de las TIC para comunicarse en la teleorientación – telemonitoreo, teniendo sólo 1 paciente insatisfecho que representa el 1,1% del total para el primer caso y ningún paciente insatisfecho para el segundo, asimismo sobre la orientación que brinda el personal de enfermería sobre sus actividades durante la consulta, el 52,3% refiere sentirse satisfecho, el 15,9% regularmente satisfecho y solamente 2 pacientes expresaron sentirse insatisfechos, lo cual está reflejado en la tabla N°4 que nos permite estudiar la dimensión de la empatía relacionada a la calidad de la atención de las enfermeras.

TABLA N°4

Nivel de Satisfacción de la dimensión de empatía.

ITEMS	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		REGULAR		INSATISFECHO		MUY INSATISFECHO	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
TRATO E INTERES DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN CONSULTORIOS	25	28,4	46	52,3	16	18,2	1	1,1	0	0
TRATO E INTERES DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN TELEORIENTACION	23	26,1	51	58	14	15,9	0	0	0	0
ORIENTACION SOBRE LAS ATENCIONES REALIZADAS EN CONSULTA	26	29,5	46	52,3	14	15,9	2	2,3	0	0
SEGUIMIENTO TELEFONICO DE LAS ATENCIONES (TELEMONITOREO)	25	28,4	42	47,7	19	21,6	2	2,3	0	0

Los resultados del estudio de la dimensión aspectos tangibles, que para este contexto de Covid-19, además de ser del agrado de los usuarios deben minimizar el riesgo de contagio, según observamos en la tabla N°5, el 45,5% de los cuidadores refieren estar satisfechos con el tamaño de los consultorios donde se realizan las atenciones de inmunizaciones y Cred, 22,7% manifiestan sentirse regularmente satisfechos y sólo el 3,4% los que expresan insatisfacción, al revisar el segundo ítem, tamaño de la sala de espera, donde los pacientes aguardan hasta su turno para ser atendidos, el 45,5% está satisfecho y sólo el 2,3% expresa sentirse insatisfecho, asimismo más del 50% está satisfecho con respecto al uso del equipo de protección personal que utilizan los enfermeros al momento de realizar las actividades de inmunizaciones y Cred, donde también observamos que el 10% está regularmente satisfecho y no encontramos pacientes que manifiesten insatisfacción en este aspecto.

En cuanto a la apreciación del usuario con respecto a la limpieza y desinfección de las diferentes áreas, como los consultorios donde se realizan las actividades de vacunación, tamizaje, peso entre otros, observamos que el 43,2% está satisfecho, seguido por 26,1% que se encuentra regularmente satisfecho y un mínimo porcentaje de 3,4% que están insatisfechos, finalmente el empleo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para las acciones de teleorientación y telemonitoreo de enfermería, ya sea a través del uso de llamadas telefónicas, mensajes de texto, mensajes por WhatsApp, videollamadas, producen satisfacción en un 54,5% de los cuidadores, más de la mitad están satisfechos o muy satisfechos, no encontrando ningún usuario que reporte insatisfacción.

TABLA N°5

Nivel de Satisfacción de la dimensión aspectos tangibles

ITEMS	MUY SATISFECHO		SATISFECHO		REGULAR		INSATISFECHO		MUY INSATISFECHO	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
TAMAÑO DE LOS CONSULTORIOS	25	28,4	40	45,5	20	22,7	3	3,4	0	0
TAMAÑO DE SALA ESPERA	23	26,1	40	45,5	23	26,1	2	2,3	0	0
USO EPP DEL PERSONAL	32	36,4	47	53,4	9	10,2	0	0	0	0
LIMPIEZA Y DESINFECCION DE AMBIENTES	24	27,3	38	43,2	23	26,1	3	3,4	0	0
USO DE TIC	26	29,5	48	54,5	14	15,9	0	0	0	0

V. DISCUSIÓN

Encontramos numerosas investigaciones en relación con la satisfacción del usuario, ya sea comparando las características entre dos instituciones, analizando el desempeño de toda una red, un hospital, un servicio o un grupo ocupacional, como fuere, según los estudios revisados como antecedentes, demuestran que la satisfacción se correlaciona con la calidad de atención; convirtiéndose en un parámetro fiable que nos conduce a la mejora continua.

La presente tesis pretende responder la interrogante para determinar el nivel de satisfacción de la atención del personal enfermería del Servicio de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid del CAP III Huaycán, obteniendo como respuesta que la mayor parte de usuarios, quienes al valorar nuestro desempeño y los aspectos alrededor de nuestra atención, se sienten satisfechos (51.1%) o muy satisfechos (44.3%) y con mucho regocijo no encontramos a ningún usuario insatisfecho, podemos corroborar que la satisfacción es el resultado de la valoración que le otorga el usuario, tomando en cuenta sus propias apreciaciones, expectativas y percepción acerca de nuestro desempeño y los elementos que intervienen en la provisión de nuestra asistencia, tal y como lo señalan en las teorías de las expectativas de Zhang, Song, Hackett, & Bycio, (2006) y de la acción razonada de Fishbein, M. y Ajzen, I. (1980), mencionadas líneas arriba, dentro el marco teórico.

Para describir al respecto de las características sociodemográficas de los cuidadores que participaron en el estudio, se aprecia que la mayoría de estos cuidadores son las madres y sólo uno es un familiar de tercer grado de parentesco como es el caso de los tíos; aproximadamente dos terceras partes de la muestra tienen una edad que fluctúa entre los 30 - 49 años y uno de cada dos cuidadores tiene estudios superiores, lo que demuestra que a pesar de ser una población económicamente activa, cumplen con la responsabilidad de acudir a las consultas preventivas para sus hijos, priorizando la necesidad de mantener la salud y su cuidado; estos factores son mencionados en el estudio realizado por Salman, A. et al. (2020), donde los mencionan como factores en los que no pueden intervenir en el hospital ni el personal pero que junto con la apreciación del entorno donde se desarrolla la actividad y las dimensiones del cuidado de la enfermera, afectan en la

impresión que tiene el paciente sobre de la calidad de atención sobre todo en un contexto tan especial, como en el que nos encontramos por el Covid – 19.

Uno de los pilares de la atención de enfermería es la fiabilidad, esto debido a que debemos brindar una información adecuada a nuestros usuarios, con la capacidad ofertar nuestras actividades y generar en ellos la confianza para acudir a cumplir con la responsabilidad que tienen para cuidar a sus hijos sobre todo en un contexto muy especial como el que se nos presentó con el Covid-19, debido a que muchos padres sentían temor e inseguridad para movilizarse con sus niños, es en esta dimensión en la que encontramos que la mayoría de nuestros usuarios se sienten satisfechos o muy satisfechos.

En el contexto Covid -19, la teleorientación para facilitar el reencuentro de los usuarios, tanto para los que quedaron con atenciones descontinuadas como para aquellos usuarios nuevos que nacieron durante la pandemia, con los servicios de inmunizaciones y Cred fue necesario, sobre todo considerando que persiste un estado de aislamiento social, por lo que observar que la mayoría se siente satisfecho o muy satisfecho y no hay pacientes que se sientan muy insatisfechos es reconfortante en contraste con la investigación de Karaca, A. y Durna, Z. (2019), donde nos manifiestan que la información que les brindaban las enfermeras no les brindaba mucha satisfacción y esperan de ellas que muestren más interés en el desarrollo de este aspecto.

Otro aspecto importante que ha generado en la mayoría satisfacción y mucha satisfacción, es la capacidad de respuesta, pues nos permite brindar las facilidades al cuidador y sus derechohabientes hacia el acceso de la atención, tomando en cuenta que se modificaron muchos aspectos debido a la pandemia, desde el nuevo horario implementado, una nueva ubicación y local, el cumplimiento de este nuevo horario de parte del personal considerando que debe hacer el traslado desde el CAP III HUAYCAN hacia el nuevo local con sus materiales e implementos, la facilidad que el usuario tiene para conseguir la atención o cita, la rapidez con la que es atendido para disminuir el tiempo de espera, en consecuencia el tiempo de exposición al Covid -19, minimizando el riesgo de contagio y finalmente considerar la implementación de la orientación y seguimiento a través del uso de las TIC.

Esta capacidad de respuesta se ha convertido en un desafío por los limitados recursos humanos, apreciándose especialmente en el presente contexto pues es la prioridad la contención de la enfermedad SARS COV 2, a pesar de ello se ve la capacidad de los gestores para afrontar la demanda de los pacientes, en contraste con lo observado en el estudio de Scott, A. et al (2018) donde mencionan “el racionamiento de la atención de enfermería para el tiempo de la consulta directa o indirecta, la cual se está convirtiendo en un procedimiento cada vez más habitual en el quehacer diario que cuenta con políticas definidas y está relacionado con aspectos económicos y éticos de la asistencia sanitaria”.

Podemos apreciar que el uso de TIC genera satisfacción en el usuario porque ha facilitado el acceso del mismo modo en el estudio de Moody, R. et al (2020) donde mencionan que “la telesalud tiene un gran potencial para brindar mayor acceso a las consultas especializadas de alta calidad, entre ellas las realizadas para la salud mental, sobre todo en áreas rurales de EEUU”.

La seguridad es uno de los atributos básicos de nuestro quehacer asistencial, el mismo que los cuidadores han evaluado y manifestaron sentirse en su gran mayoría satisfechos, hallando muy bajos niveles de insatisfacción. Calificaron aspectos que se ejecutan durante el desempeño de nuestras funciones, como es la privacidad que le ofrecemos en la consulta manteniendo al respetar sus decisiones y resguardando la confidencialidad de su información personal; así mismo la manifestaron como se sintieron respecto a la confianza que le otorga los profesional de enfermería sobre la destreza, habilidad y conocimiento que tiene acerca de diversos procedimientos que se realizan en la consulta, bien sea aplicando una inyección para la administración de la vacuna, la toma de muestra y lectura del resultado del tamizaje de la hemoglobina capilar, la medición de las medidas antropométricas, por solo mencionar algunas, esto corrobora la conclusión del estudio de Santana, J. et al. (2014), donde se menciona que “los pacientes se encuentran satisfechos al evaluar los dominios técnico - profesional, confianza y educativo del personal enfermero, recomendando que se debe evaluar continuamente la calidad de atención con el propósito de complacer las expectativas que tienen los usuarios”.

El cuidador pudo valorar el tiempo que se asigna para aclarar dudas respecto al motivo de su consulta o los efectos adversos que se puedan presentar luego de la intervención, como en el caso de las inmunizaciones. En este contexto tan peculiar, encontramos dentro de la teleorientación y el telemonitoreo, que el usuario se siente satisfecho con el conocimiento que tiene el profesional para brindar información sobre el calendario de vacunas, prevención - tratamiento de la anemia, desarrollo psicomotor, crecimiento del bebé, cuidados en general incluso responder sobre aspectos administrativos como afiliación al seguro y conectarlos con otras especialidades; empero en el estudio de Hilario, D. et al (2019), donde también mencionan que “el agotamiento del personal de salud ocasionada por la sobrecarga laboral influye negativamente en la seguridad del paciente, siendo percibido por el usuario y afectando su apreciación hacia la calidad de atención recibida”, un factor importante que no hemos abordado pero que sin duda será motivo de una nueva investigación.

La capacidad que poseemos para colocarnos en el lugar de otros, la llamada empatía, nos sensibiliza y permite el cuidado humanizado; no sólo nos basta ponernos en los “zapatos del otro” sino comprenderlos y entregar a cada persona el cuidado que se merece, según el estudio de Karaca, A. y Durna, Z. (2019), los usuarios manifestaron una mayor satisfacción en el aspecto referente a la preocupación del personal asistencial de enfermería, calificando como excelente el cuidado realizado, así mismo Para Ortiz, P. (2014) quien menciona que uno de los aspectos valorados dentro de la calidad de la atención es la empatía entre otros factores, lo cual demuestra la importancia que tiene esta dimensión en la apreciación de desempeño de nuestra actividad, lo cual concuerda con los hallazgos de la presente investigación, pues los usuarios consultados refieren en casi tres cuartos de la totalidad encontrarse satisfechos, al valorar indicadores como el trato e interés del personal de enfermería que se encuentra en los nuevos ambientes para brindar asistencia en los servicios de inmunizaciones y Cred así como el personal que lo realiza mediante el uso de las TIC para lograr la comunicación en la consulta por modalidad de teletrabajo.

El interés que siente y cómo es manifestado para tratar de cubrir sus necesidades tanto asistenciales como educativas, así como el seguimiento para

garantizar la recepción de las atenciones que le corresponden y así lograr el mantenimiento de la salud de los menores de 5 años le brinda un buen nivel de satisfacción a los cuidadores, pero debemos de tener en cuenta factores muy importantes como los mencionados en la investigación realizada por Alshammari, M., Duff, J. & Guilhermino, M (2019) quienes luego de hacer una revisión bibliográfica nos exponen “la existencia de una diferencia y falta de conocimiento entre el personal de enfermería y los pacientes sauditas, con respecto al idioma, creencias culturales y creencias religiosas, las cuales se convierten en una barrera e impiden la comunicación eficaz que afecta negativamente la sensación de satisfacción de la atención recibida”, a pesar de no haber profundizado en estos elementos, los cuales pueden ser motivo de una nueva investigación, en virtud de que nuestra sociedad es variada en cuanto creencias religiosas, además de ser pluricultural y contar con diversas lenguas. En el contexto Covid – 19, encontramos además otras barreras de la comunicación, como son el uso de mascarillas y protectores faciales, la limitación del tiempo para evitar exposición innecesaria al virus, el temor del contagio a través de las gotitas de Flügge y si nos referimos a la comunicación mediante TIC, se puede mencionar la falta de conectividad, la pérdida de equipos o líneas telefónicas, la carga laboral que impide responder, etc.; los cuales no afectaron al nivel de satisfacción sentidos por el cuidador.

Si nos referimos a los datos que fueron valorados en la evaluación de la calidad de la atención de la enfermera, pero están referidos al marco en el que se desarrolla la consulta, se pudo determinar que el 45,5% de los cuidadores están satisfechos con el distanciamiento social que se puede conseguir gracias al tamaño de los ambientes, tanto de los consultorios de inmunizaciones y Cred como en el designado para la sala de espera. También se puede apreciar que aproximadamente la cuarta parte de los encuestados consideran regular satisfacción respecto a estos ítems y hay menos usuarios insatisfechos con respecto al tamaño de la sala de espera en relación a quienes lo están del tamaño de los consultorios, lo cual es muy importante pues refleja la buena gestión que se realizó para ubicar en ambientes nuevos y adecuados para materializar las atenciones a la población menor de 5 años, garantizando el cuidado de su salud y disminuyendo el riesgo de transmisión de la enfermedad del Covid al facilitar el distanciamiento social.

La limpieza, desinfección de los ambientes de uso común y consultorios donde ejecutamos las intervenciones así como el uso de EPP, son importantísimos, pues debemos recordar que el Covid-19 como otras enfermedades, tienen un mecanismo de contagio al contacto con superficies contaminadas que posteriormente pueden ser transferidos a los ojos, nariz o boca por nuestras propias manos, por lo que su valoración es muy importante, encontrando que poco menos del 30% esta regularmente satisfecho, esto corrobora lo encontrado por Salman, A. et al. (2020), pues hace mención del “influjo del entorno de la atención en la impresión de la calidad y que los hospitales deben conocer los componentes del cuidado y mejorar las limitaciones encontradas, considerando que en el contexto Covid -19 el personal sanitario se encuentra bajo una inmensurable presión”.

El último factor valorado por los cuidadores, donde se encuentra a ningún paciente que se haya manifestado insatisfecho o muy insatisfecho, es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), ya sea a través del uso de llamadas telefónicas, mensajes de texto, mensajes por WhatsApp, videollamadas, necesarias tanto para el trabajo presencial como remoto y que si bien es cierto, se ha estado utilizando desde hace años pero en menor proporción, con esta pandemia y siendo una de las tantas cosas que nos deja como aprendizaje, en adelante debemos potenciar y utilizarlo como un recurso valioso para el futuro, permitiéndonos conectar con usuarios que se encuentran en otras provincias o reconectar atenciones suspendidas, permitiéndonos facilitar información valiosa a nuestros contribuyentes, en forma similar con lo hallado en los estudios de Ramaswamy, A. et al. (2020) donde manifiesta que la satisfacción de las teleconsultas realizadas son altas y no lo toma en cuenta como una barrera hacia un nuevo método de consulta alejada de la asistencia sanitaria de rutina empero deben continuar las investigaciones comparativas con respecto a las características de la atención provista en el consultorio poder implementarlo; otro estudio que lo respalda es el realizado por Schulz, T., et al (2020) donde se evidencia que durante la pandemia, en su pico máximo se incrementó en un 2255% el uso de la telemedicina y paralelo a ello, una disminución de las faltas a las consultas externas, convirtiéndose en el formato primordial de suministro de asistencia ambulatoria y que debe considerarse para permanecer en la atención rutinaria de diversos aspectos de la provisión de la asistencia sanitaria posterior al Covid-19.

VI. CONCLUSIONES

El cuidado es la razón de ser de enfermería, cuidamos la salud de nuestros pacientes y sus familias lo cual repercute en la sociedad. Conocer la percepción que el usuario tiene respecto a nuestro desempeño y las características de la atención, nos permite implementar nuevas alternativas para la mejora continua.

1. Se determinó, como era objeto del estudio, que el nivel de satisfacción del usuario está dentro de los rangos: muy satisfecho, satisfecho y regularmente satisfecho, representando los dos primeros a más del 90% del total de usuarios encuestados, por otro lado, no se aprecia pacientes que hayan referido ningún nivel de insatisfacción, lo cual es un logro sobre todo con presencia del Covid -19, un contexto tan único y esperemos imposible de repetir en un futuro cercano.

2. Se determinó respecto a la dimensión de fiabilidad, que el 75% manifestaron sentirse satisfecho y muy satisfecho, encontrando un porcentaje mínimo (2.2%) de personas que refieren sentirse insatisfechas con respecto a la atención presencial y ninguno en el caso de la teleorientación.

3. El estudio nos permitió conocer, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, que la mayoría de los usuarios indican percibir satisfacción y mucha satisfacción, siendo menos del 10% los que refieren insatisfacción.

4. La seguridad que se brinda durante la atención de enfermería generó que cerca del 80% de los usuarios afirmen sentirse satisfechos y muy satisfechos, siendo sólo el 5% los que se sienten insatisfechos.

5. Se determinó que el 80% de los usuarios indicaron sentirse, con respecto a la dimensión de empatía, satisfechos y muy satisfechos, encontrando sólo en un 2% la categoría de insatisfacción y ningún cuidador sentirse muy insatisfecho.

6. Finalmente, para la dimensión de aspectos tangibles, el estudio nos permitió determinar que aproximadamente el 80% de los cuidadores se encuentran satisfechos y muy satisfechos, encontrando un 3% de insatisfacción y ningún cuidador que manifieste sentirse insatisfecho.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se ha determinado que la atención de enfermería generó un nivel de satisfacción adecuado pese a la peculiaridad del contexto Covid -19, sin embargo, siempre buscamos mejorar, por ello las siguientes recomendaciones por cada dimensión:

2. El personal que atiende presencialmente debe brindar información precisa del horario de atención, evitar cambios súbitos para que el cuidador no acuda en vano e informar al personal que brinda la teleorientación estas modificaciones, para que puedan ser socializados con los pacientes.

3. Para incrementar el nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta, el personal debe continuar cumpliendo con el horario establecido para el contexto Covid-19, así como buscar su ampliación con la finalidad de favorecer a las cuidadoras quienes, por el cruce con sus horarios de trabajo, hasta la fecha no han podido acudir para que sus hijos reciban las atenciones.

4. Mejorar la privacidad durante la atención, buscando generar un ambiente más personal con el paciente y dedicar un tiempo adecuado para resolver las dudas que la madre tiene acerca del procedimiento o consulta realizada, así como reforzar la confianza que se brinda a través del telemonitoreo para garantizar que el cuidador disipe cualquier duda y ser el nexo entre el paciente y el equipo interdisciplinario.

5. Demostrar mayor interés, mantener un trato amable y respetuoso con los niños y cuidadores, tanto en la consulta presencial como mediante el uso de las TIC.

6. Continuar con la atención en un ambiente alejado de pacientes sospechosos y casos confirmados de Covid-19, para evitar la exposición innecesaria de nuestros niños, mejorar la desinfección y la limpieza de los ambientes buscando soluciones básicas como educación a la población para que no ensucien desmesuradamente y manteniendo las normas de desecho de residuos, así como nosotros, pedir a los usuarios que utilicen el la mascarilla y protector facial para cuidarse y cuidar al resto, lo cual ayudará a la confianza para que las madres que aún no llevaron a sus hijos por temor al contagio, acudan con seguridad, finalmente considerar la implementación de alarmas e identificación en los aplicativos para el seguimiento oportuno mediante el telemonitoreo de los pacientes que no acuden a sus citas.

REFERENCIAS

- Badruridzwanullah, A. et al. (2018) *Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia*. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6131925/>
- CONCYTEC (2013) *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. Recuperado de: https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Chuquiyauri, R. (2019) *Nivel de satisfacción de las madres sobre la consejería nutricional brindada por la enfermera en el servicio de CRED en un centro de salud de Lima Este. 2019*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11804>
- Diario EL PERUANO. (2002). *Ley N° 27669, se promulgó la Ley del Trabajo de la Enfermera (o)*. Recuperado de: <http://spij.minjus.gob.pe/normas/sumillas/sumilla.pdf>
- Díaz, S. (2017) *Calidad del Servicio y Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado - 2017*. Recuperado de: <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2967/MDSdibrsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diccionario Panhispánico del Español Jurídico. (2020) Recuperado de: <https://dpej.rae.es/lema/asistencia-sanitaria>
- ESAN. (2016) *Los diferentes conceptos de calidad en salud*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- EsSALUD. (2013) *Glosario de Términos de la Seguridad Social*. Recuperado de: http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/GLOSARIO_06052016.pdf

- EsSALUD. (2020) DGC N°12 Telemedicina en pacientes crónicos o continuadores en EsSalud. Recuperado de: http://www.essalud.gob.pe/wp-content/uploads/RGG_632_GG_ESSALUD_2020.pdf
- EsSALUD. (2020) RGCPS N°36 *Guía para la prevención y control de la anemia en el contexto de la pandemia COVID -19 en el seguro social de salud.*
- Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación.* Recuperado de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Hessels, A. et al. (2019) *Impact of Patient Safety Culture on Missed Nursing Care and Adverse Patient Events.* Recuperado de: https://journals.lww.com/jncjournal/Fulltext/2019/10000/Impact_of_Patient_Safety_Culture_on_Missed_Nursing.2.aspx
- Hilario, D. et al (2019) *Influence of Workload on Primary Care Nurses' Health and Burnout, Patients' Safety, and Quality of Care: Integrative Review.* Recuperado de: <file:///C:/Users/yhess/Downloads/healthcare-08-00012.pdf>
- Humet, C. (2001) *Revista de Calidad Asistencial.* Recuperado de: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Jiménez – Rodríguez, D. et al. (2020) *Simulated Nursing Video Consultations: An Innovative Proposal During Covid-19 Confinement.* Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1876139920300761>
- Karaca, A. y Durna, Z. (2019) *Patient satisfaction with the quality of nursing care.* Recuperado de: <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Layfield, E. et al. (2020) *Telemedicine for head and neck ambulatory visits during COVID-19: Evaluating usability and patient satisfaction.* Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/hed.26285>
- Levandovski, F. et al. (2015) *Patient satisfaction with nursing care in an emergency service. Investigación y Educación en Enfermería.* Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105241607011>

- Mejía, D. y Rivera, O. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente las mercedes, 2016*. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Minaya, J., Rodríguez, A., Rospigliosi & L., et al. (2017). *Capacidad de respuesta del personal, pacientes y familiares ante un simulacro en caso de sismo del Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional*. Recuperado de: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/948/Capacidad_Minaya_Robles_Jonathan.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- MINSA. (2006) D.T. *Sistema de gestión en la calidad de salud*. Recuperado de: <http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/SIST-GESTION-14/RM519-2006.pdf>
- MINSA. (2011) *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. R.M. N°527-2011/MINSA*. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- MINSA. (2017) *Norma Técnica de Salud para el control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y del Niño menor de cinco años*. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/191049/537-2017-MINSA.pdf>
- MINSA. (2018) *Norma Técnica de Salud que establece el Esquema Nacional de Vacunación*. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/300034/d177030_opt.PDF
- MINSA. (2020). *Atención y manejo clínico de casos de covid-19 escenario de transmisión focalizada*. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/545934/07_03_FINAL_BCM_DOCUMENTO_TE%CC%81CNICO__002_.pdf
- MINSA (2020) D.S. N°99 *Directiva sanitaria que establece las disposiciones para garantizar las prestaciones de prevención y control de la anemia en el contexto COVID-19*. Recuperado de:

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/695082/RM_275-2020-MINSA.PDF

MINSA (2020). *D.S. N°93 Directiva sanitaria que establece las disposiciones y medidas para operativizar las inmunizaciones en el Perú en el contexto del COVID-19.* Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/606091/resolucion-ministerial-n-214-2020-minsa.PDF>

Mira, J. y Aranaz, J. (2000) *La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria.* Recuperado de: http://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion_paciente.pdf

Moody, R. et al (2020) *Telehealth Increases Access to Care for Children Dealing with Suicidality, Depression, and Anxiety in Rural Emergency Departments.* Recuperado de: <https://www.liebertpub.com/doi/full/10.1089/tmj.2019.0253>

Alshammari, M., Duff, J. & Guilhermino, M (2019) *Barriers to nurse–patient communication in Saudi Arabia: an integrative review.* Recuperado de: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12912-019-0385-4>

OMS. (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19).* Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Ortiz, P. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, En La Micro Red Villa-Chorrillos en el Año 2014.* Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/45737>.

Paredes, L. (2009) *Las variables de la investigación.* Recuperado de: http://biblio3.url.edu.gt/publiclg/biblio_sin_paredes/fac_politicas/2018/tecnico_trab/inici_pracinves/cont/06.pdf

Parizad, N. et al. (2020) *Satisfaction with nursing care and its related factors in patient with COVID-19.* Recuperado de: <https://www.researchsquare.com/article/rs-107597/v1>

- Qasim, R. et al. (2019) *Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/338911068_Patients'_satisfaction_of_health_service_quality_in_public_hospitals_A_PubHosQual_analysis
- RAE. (2019) *Diccionario de la Real Lengua Española*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/>
- Ramaswamy, A. et al. (2020) *Patient Satisfaction with Telemedicine during the COVID-19 Pandemic: Retrospective Cohort Study*. Recuperado de: <https://www.jmir.org/2020/9/e20786/>
- Rizzi, A. et al. (2020). *The new 'normal': Rapid adoption of telemedicine in orthopedics during the COVID-19 pandemic*. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S002013832030749X>
- Santana, J. et al. (2014) *Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3241.2437>
- Salman, A. et al. (2020) *Medical systems' quality evaluated by perceptions of nursing care: facing Covid 19 pandemic*. Recuperado de: <http://www.ijqr.net/journal/v14-n3/16.pdf>
- Schulz, T., et al. (2020) *Telehealth during the coronavirus disease 2019 pandemic: Rapid expansion of telehealth outpatient use during a pandemic is possible if the programme is previously established*. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1357633X20942045>
- Scot, A. et al. (2018) *Resource allocation and rationing in nursing care: A discussion paper*. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0969733018759831>
- Shirazi, H. et al (2020) *Ranking of hospitals in the case of COVID-19 outbreak: A new integrated approach using patient satisfaction criteria*. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/20479700.2020.1803622>

- Sinha, S. et al. (2020) *Implementation of Video Visits During COVID-19: Lessons Learned From a Primary Care Practice in New York City*. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7527590/>
- Vargas, D. (2013) *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Como estrategia para una gestión de calidad*. Recuperado de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>
- WIKIPEDIA. (2020). SARS-CoV-2. Recuperado de: <https://es.wikipedia.org/wiki/SARS-CoV-2>
- WIKIPEDIA. (2020). *Cuarentena en el Perú*. Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Cuarentena_en_Per%C3%BA_de_2020
- Yanyan, W. (2018) *Improving the healthcare service quality in Chinese Public Class-a Hospitals: from frontline healthcare professionals' perspectives*. Recuperado de: https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/17940/1/Master_Wang_Yanyan.pdf
- Yakuwa, M., et al. (2016). *Nurses' knowledge in child health primary care primary*. Recuperado de: <https://www.scielo.br/pdf/tce/v25n4/0104-0707-tce-25-04-2670015.pdf>
- Zurita, B. (1996). *Calidad de la Atención de la Salud*. Recuperado de: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm
- Zubayer, M. & Hoque, S. (2020) *Healthcare service quality and in-patient's satisfaction: an empirical investigation on healthscape's tangible quality*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Mahmud_Zubayer2/publication/3371968

ANEXOS

ANEXO N°01

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece	La medida del sentimiento de bienestar obtenido después de evaluar el desempeño de la organización de salud para brindar la atención que responde a una necesidad de salud, según perspectiva, expectativas y experiencias previas del usuario.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> -Orientación explicación pertinente para la atención en Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 -Teleorientación: explicación pertinente para la atención en Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 	ORDINAL
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Apreciación de nuevo horario y lugar de atención. - Respeto por el nuevo horario programado de atención. -Acceso para la atención de Inmunizaciones y Cred. - Atención rápida de los servicios de Inmunizaciones y Cred. - Horario de teleorientación adecuado. 	ORDINAL
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a la privacidad del usuario -Confianza en los procedimientos 	ORDINAL

			<p>realizados por el personal que labora en Inmunizaciones y Cred.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo para resolver preguntas - Confianza para solicitar orientación mediante TIC 	
			<p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> -Trato amable, paciente e interés del personal de Inmunizaciones y Cred. - Trato amable, paciente e interés del personal de teleorientación. -Adecuada orientación sobre las atenciones brindadas. - Adecuado seguimiento (telemonitoreo) sobre las atenciones brindadas. 	ORDINAL
			<p>Aspectos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacios adecuados para atención con distanciamiento social. - Espacios adecuados para sala de espera con distanciamiento social. - Personal con EPP completo - Ambientes limpios. - Uso de TIC para teleorientación. 	ORDINAL

ANEXO N° 02

Instrumento de recolección de datos

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE INMUNIZACIONES Y CRED EN EL CONTEXTO COVID DEL CAP III HUAYCÁN

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a la PERSONA RESPONSABLE del paciente que se atendió en el servicio de Inmunizaciones y Cred, por favor marque la respuesta de su preferencia, considerando: (1) Muy insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Regular, (4) Satisfecho, (5) Muy satisfecho

Edad: Sexo: Parentesco: Grado de instrucción:

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la INFORMACIÓN que le brindo el PERSONAL SOBRE EL NUEVO HORARIO Y EL LUGAR de atención de Inmunizaciones y Cred durante el tiempo de pandemia?					
2	¿Cuál es su nivel de satisfacción acerca de la INFORMACIÓN que le brindaron mediante la teleorientación (llamada por TELÉFONO, mensaje de texto o WHATSAPP) sobre SOBRE EL NUEVO HORARIO Y EL LUGAR de atención de Inmunizaciones y Cred durante la pandemia?					
3	¿Cómo se siente con el NUEVO HORARIO Y LUGAR para las atenciones de Inmunizaciones y Cred por el contexto Covid-19?					
4	¿Cómo se siente con respecto al CUMPLIMIENTO DEL HORARIO de atención de vacunas y Cred de parte del personal?					
5	¿Cómo se siente con respecto a las CITAS para RECIBIR la ATENCIÓN de Inmunizaciones y Cred durante la pandemia?					
6	¿Cómo se siente con la RAPIDEZ de la ATENCIÓN en los servicios de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19?					
7	¿Cómo se siente con el HORARIO de las nuevas atenciones de teleorientación y telemonitoreo (LLAMADAS POR TELÉFONO, MSJ DE TEXTO O WHATSAPP)?					
8	¿Cómo se siente con el RESPETO A SU PRIVACIDAD durante la atención del servicio de Inmunizaciones y Cred en el nuevo local por el contexto Covid-19?					
9	¿Cómo se siente con la CONFIANZA que le brindo la enfermera al realizar los procedimientos de Inmunizaciones y Cred (vacuna, tamizaje de hemoglobina, etc.)?					
10	¿Cómo se siente con el TIEMPO brindado para RESOLVER SUS PREGUNTAS sobre las Inmunizaciones y Cred durante la pandemia?					
11	¿Cómo se siente con la CONFIANZA brindada durante teleorientación y telemonitoreo (LLAMADAS POR TELÉFONO, MSJ DE TEXTO O WHATSAPP)?					
12	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al TRATO E INTERÉS del personal de Inmunizaciones y Cred durante la pandemia?					
13	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al TRATO E INTERÉS del personal de teleorientación (LLAMADAS POR TELÉFONO Y MSJ DE WHATSAPP)?					
14	¿Cómo se siente con respecto a la ORIENTACIÓN que le dio el personal sobre las ATENCIONES REALIZADAS en Inmunizaciones y Cred?					
15	¿Cómo se siente con respecto a el SEGUIMIENTO TELEFONICO (telemonitoreo) sobre las ATENCIONES RECIBIDAS en Inmunizaciones y Cred?					
16	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tamaño de los CONSULTORIOS para mantener el DISTANCIAMIENTO SOCIAL durante la atención en Inmunizaciones y Cred durante la pandemia de Covid -19?					
17	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tamaño de SALA DE ESPERA para mantener el DISTANCIAMIENTO SOCIAL durante la atención en Inmunizaciones y Cred durante la pandemia de Covid -19?					
18	¿Cómo se siente con respecto al equipo de protección (GORRO, GUANTES, MANDILÓN, MASCARILLA, PROTECTOR FACIAL) que usa el personal que atiende en Inmunizaciones y Cred					
19	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN de los AMBIENTES del nuevo local de Inmunizaciones y Cred durante la pandemia?					
20	¿Cómo se siente con respecto al uso de TIC (LLAMADAS DE TELÉFONO, MENSAJES DE TEXTO Y WHATSAPP) para recibir orientación y seguimiento durante la pandemia de Covid-19?					

ANEXO N° 03

RESPUESTA DE CUESTIONARIO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE INMUNIZACIONES Y CRED EN EL CONTEXTO COVID-19 DEL CAP III HUAYCÁN

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a la PERSONA RESPONSABLE del paciente que se atendió en el servicio de Inmunizaciones y Cred, por favor marque la respuesta de su preferencia:

¿Qué edad tiene? *

- 18 - 29 años
 30 - 49 años
 50 a más años

¿ De qué sexo es? *

- Femenino
 Masculino

¿Qué grado de instrucción tiene? *

- Sin estudios
 Primaria
 Secundaria
 Superior

¿Qué parentesco tiene con el paciente del servicio de Inmunizaciones y Cred? *

- Madre
 Padre
 Hermana(o)
 Abuela (o)
 Tía (o)

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la INFORMACIÓN que le brindo el PERSONAL SOBRE EL NUEVO HORARIO Y EL LUGAR de atención de Inmunizaciones y Cred durante el tiempo de pandemia? *

- Muy satisfecho
 Satisfecho
 Regular
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

¿Cuáles su nivel de satisfacción acerca de la INFORMACIÓN que le brindaron mediante la teleorientación (llamada por TELÉFONO, mensaje de texto o WHATSAPP) sobre SOBRE EL NUEVO HORARIO Y EL LUGAR de atención de Inmunizaciones y Cred durante la pandemia? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cómo se siente con respecto al CUMPLIMIENTO DEL HORARIO de atención de vacunas y Cred de parte del personal? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cómo se siente con respecto a las CITAS para RECIBIR la ATENCIÓN de Inmunizaciones y Cred durante la pandemia? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cómo se siente con el NUEVO HORARIO Y LUGAR para las atenciones de Inmunizaciones y Cred por el contexto Covid-19? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cómo se siente con la RAPIDEZ de la ATENCIÓN en los servicios de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cómo se siente con el HORARIO de las nuevas atenciones de teleorientación y telemonitoreo (LLAMADAS POR TELÉFONO, MSJ DE TEXTO O WHATSAPP)? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cómo se siente con el TIEMPO brindado para RESOLVER SUS PREGUNTAS sobre las Inmunizaciones y Cred durante la pandemia? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cómo se siente con el RESPETO A SU PRIVACIDAD durante la atención del servicio de Inmunizaciones y Cred en el nuevo local por el contexto Covid-19? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cómo se siente con la CONFIANZA brindada durante teleorientación y telemonitoreo (LLAMADAS POR TELÉFONO, MSJ DE TEXTO O WHATSAPP)? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cómo se siente con la CONFIANZA que le brindo la enfermera al realizar los procedimientos de Inmunizaciones y Cred (vacuna, tamizaje de hemoglobina, etc.)? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al TRATO E INTERÉS del personal de Inmunizaciones y Cred durante la pandemia? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al TRATO E INTERÉS del personal de teleorientación (LLAMADAS POR TELÉFONO Y MSJ DE WHATSAPP)? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tamaño de los CONSULTORIOS para mantener el DISTANCIAMIENTO SOCIAL durante la atención en Inmunizaciones y Cred durante la pandemia de Covid -19? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cómo se siente con respecto a la ORIENTACIÓN que le dio el personal sobre las ATENCIONES REALIZADAS en Inmunizaciones y Cred? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tamaño de SALA DE ESPERA para mantener el DISTANCIAMIENTO SOCIAL durante la atención en Inmunizaciones y Cred durante la pandemia de Covid -19? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cómo se siente con respecto a el SEGUIMIENTO TELEFONICO (telemonitoreo) sobre las ATENCIONES RECIBIDAS en Inmunizaciones y Cred? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cómo se siente con respecto al equipo de protección (GORRO, GUANTES, MANDILÓN, MASCARILLA, PROTECTOR FACIAL) que usa el personal que atiende en Inmunizaciones y Cred? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cómo se siente con respecto al uso de TIC (LLAMADAS DE TELÉFONO, MENSAJES DE TEXTO Y WHATSAPP) para recibir orientación y seguimiento durante la pandemia de Covid-19? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN de los AMBIENTES del nuevo local de Inmunizaciones y Cred durante la pandemia? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Regular
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google

Formularios

ANEXO N° 04

BASE DE DATOS EN EXCEL

Marca temporal	¿Qué edad tiene?	¿De qué sexo es?	¿Qué grado de instrucción tiene?	¿Qué parentesco tiene con el paciente del servicio de Inmunizaciones y Cred?	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la INFORMACIÓN que le brindó el PERSONAL SOBRE EL NUEVO HORARIO Y EL LUGAR de atención de Inmunizaciones y Cred durante el tiempo de pandemia?	¿Cuál es su nivel de satisfacción acerca de la INFORMACIÓN que le brindaron mediante la teleorientación (llamada por TELÉFONO, mensaje de texto o WHATSAPP) sobre SOBRE EL NUEVO HORARIO Y EL LUGAR de atención de Inmunizaciones y Cred durante la pandemia?	¿Cómo se siente con el NUEVO HORARIO Y LUGAR para las atenciones de Inmunizaciones y Cred por el contexto Covid-19?
11/20/2020 20:12:19	18 - 29 años	Femenino	Primaria	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/20/2020 22:03:56	18 - 29 años	Femenino	Superior	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/20/2020 22:40:29	18 - 29 años	Femenino	Superior	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/21/2020 3:10:52	30 - 49 años	Femenino	Superior	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/21/2020 17:47:26	18 - 29 años	Femenino	Secundaria	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/21/2020 17:54:08	30 - 49 años	Femenino	Secundaria	Madre	Regular	Regular	Regular
11/21/2020 17:54:52	18 - 29 años	Femenino	Secundaria	Madre	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
11/21/2020 18:10:41	30 - 49 años	Femenino	Superior	Madre	Regular	Regular	Satisfecho
11/21/2020 20:08:02	30 - 49 años	Femenino	Superior	Madre	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
11/21/2020 21:27:38	18 - 29 años	Femenino	Superior	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/21/2020 23:29:32	30 - 49 años	Femenino	Secundaria	Madre	Regular	Regular	Insatisfecho
11/22/2020 7:10:01	30 - 49 años	Femenino	Secundaria	Tia (o)	Regular	Satisfecho	Regular
11/22/2020 10:15:32	18 - 29 años	Femenino	Superior	Madre	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
11/23/2020 7:25:57	18 - 29 años	Femenino	Secundaria	Madre	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/25/2020 7:20:51	30 - 49 años	Femenino	Secundaria	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/26/2020 14:01:03	30 - 49 años	Femenino	Superior	Madre	Muy insatisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho
11/26/2020 14:01:13	18 - 29 años	Femenino	Superior	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/26/2020 14:01:37	30 - 49 años	Femenino	Superior	Madre	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
11/26/2020 14:07:22	30 - 49 años	Femenino	Superior	Madre	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho
11/26/2020 14:07:51	30 - 49 años	Femenino	Secundaria	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/26/2020 14:11:33	18 - 29 años	Femenino	Superior	Madre	Regular	Regular	Regular
11/26/2020 14:12:22	18 - 29 años	Femenino	Superior	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/26/2020 14:16:25	30 - 49 años	Femenino	Superior	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
11/26/2020 14:21:46	30 - 49 años	Femenino	Superior	Madre	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
11/26/2020 14:24:11	30 - 49 años	Femenino	Superior	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/26/2020 14:25:47	30 - 49 años	Femenino	Secundaria	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/26/2020 15:09:45	18 - 29 años	Femenino	Superior	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/26/2020 15:38:53	30 - 49 años	Femenino	Superior	Madre	Regular	Regular	Regular
11/26/2020 15:43:13	18 - 29 años	Femenino	Secundaria	Madre	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
11/26/2020 15:58:54	18 - 29 años	Femenino	Secundaria	Madre	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
11/26/2020 15:59:00	30 - 49 años	Masculino	Secundaria	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/26/2020 17:16:36	30 - 49 años	Femenino	Superior	Madre	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
11/26/2020 18:17:12	18 - 29 años	Femenino	Superior	Madre	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho
11/26/2020 20:21:33	30 - 49 años	Femenino	Superior	Madre	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
11/26/2020 20:59:32	18 - 29 años	Femenino	Secundaria	Madre	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, María Yhesenia Soto Patiño, estudiante del programa del Programa de Posgrado de la UCV, Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, con DNI N° 43380425, en la tesis titulada, Nivel de Satisfacción de la atención del Servicio de Inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III HUAYCÁN.

Afirmo bajo juramento:

- 1) Que he respetado los derechos intelectuales de los autores mencionados en el trabajo de investigación, mediante las referencias y citas según normal APA.
- 2) La tesis es de mi autoría, no ha sido investigado ni publicado antes para obtener algún beneficio profesional.
- 3) Los resultados obtenidos son verídicos, no son falsos, ni copiados ni duplicados, por ello contribuirán y servirán de base a otras investigaciones.

De identificarse información sin citar autores, datos fraudulentos o presentar un trabajo de investigación propio, a sabiendas que ya fue difundido anteriormente, acepto la responsabilidad de acuerdo a las normativas.

Ate, diciembre de 2020



María Yhesenia Soto Patiño