



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Satisfacción del usuario y calidad de atención de la enfermera de  
inmunizaciones en un centro de salud - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Santos Melendez, Liseth Noemi (orcid.org/0000-0003-4923-4724)

**ASESORA:**

Dra. Sanabria Boudri, Fanny Miriam (orcid.org/0000-0002-2462-2715)

**CO-ASESORA:**

Dra. Romero Vela, Sonia Lidia (orcid.org/0000-0002-9403-410X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación va dedicado principalmente a Dios por darme salud y muchas bendiciones para seguir logrando mis metas propuestas.

A mis padres, esposo y a mis dos hijas Anjely y Yuvaly por el apoyo incondicional para poder seguir ejerciéndome en el ámbito profesional.

### **Agradecimiento**

A Dios por ser guía en todos los pasos que doy y darme su bendición.

A mis padres Félix y Lila por brindarme su apoyo para poder continuar en mi carrera, a mi esposo y mis dos hijas Anjely y Yuvaly por las personas que me dan motivos para seguir adelante.

## Índice de contenidos

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.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	47

## Índice de tablas

Tabla 1 Correlación entre las variables satisfacción del usuario y la calidad de atención.....	25
Tabla 2 Correlación entre la seguridad y la variable satisfacción del usuario.....	26
Tabla 3 Correlación entre la fiabilidad y la variable satisfacción del usuario.....	27
Tabla 4 Correlación entre la capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario.....	28
Tabla 5 Correlación entre la empatía y la variable satisfacción del usuario.....	29
Tabla 6 Correlación entre los elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario.....	30

## Índice de figuras

Figura 1 Niveles de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones.....	17
Figura 2 Niveles de la calidad de atención y sus dimensiones.....	18
Figura 3 Satisfacción del usuario y la calidad de atención de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud – 2022.....	19
Figura 4 Satisfacción del usuario y la seguridad de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud – 2022.....	20
Figura 5 Satisfacción del usuario y la fiabilidad de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud – 2022.....	21
Figura 6 Satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud – 2022.....	22
Figura 7 Satisfacción del usuario y la empatía de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud – 2022.....	23
Figura 8 Satisfacción del usuario y los elementos tangibles de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud – 2022.....	24

## RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la enfermera de inmunizaciones, la metodología que se utilizó fue de tipo básico y con un nivel no experimental, con un enfoque cuantitativo. La población fue de 95 madres que se atendieron en el servicio de inmunizaciones, la muestra estuvo conformada en 65 usuarios de niños menores de un año que acuden al servicio de inmunizaciones que se determinó por medio de la forma finita y el muestreo fue probabilístico aleatorio simple. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, se aplicaron dos cuestionarios uno para satisfacción del usuario y otro para calidad de la atención adaptados del modelo SERQUAL, dichos instrumentos fueron validados por tres expertos. Para el procesamiento de la información se utilizó el programa Excel el cual se introdujo los datos a una base y luego se exportó al programa SPSS versión 23, como resultado general se tuvo que un coeficiente de correlación de Spearman de 0.737 conocido como correlación moderada en donde se acepta la hipótesis alternativa.

**Palabras clave:** Satisfacción, calidad, enfermera.

## ABSTRACT

The purpose of the research work was to determine the relationship that exists between user satisfaction and the quality of care of the immunization nurse, the methodology used was basic and with a non-experimental level, with a quantitative approach. The population was 95 mothers who attended the immunization service, the sample consisted of 65 users of children under one year of age who attend the immunization service, which was determined by means of the finite form and the sampling was simple random probabilistic. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, two questionnaires were applied, one for user satisfaction and the other for quality of care adapted from the SERQUAL model, these instruments were validated by three experts. For the processing of the information, the Excel program was used, which the data was entered into a database and then exported to the SPSS version 23 program, as a general result, a Spearman correlation coefficient of 0.737, known as moderate correlation, was obtained where alternative hypothesis is accepted.

**Keywords:** Satisfaction, quality, nurse.



## I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de Salud menciona que a nivel de todo el mundo la vacunación salva muchas vidas humanas y hasta la actualidad existen 19,4 millones menores de edad sin vacunas completas (OMS, 2016). Mientras la Organización Panamericana de la Salud denota que se aplicó tres dosis de DPT alrededor de 116 millones de menores de 5 años mundialmente, debido a que estas enfermedades causan alteraciones graves en la salud hasta la muerte (OPS, 2016), en tanto en América, Europa y Pacífico Occidental tuvieron cobertura elevada de vacunación mayor del 90% contra la DPT (Velasco, 2015). En Venezuela la vacunación contra pentavalente solo llegó al 15.6% y en Colombia al 5.4% respectivamente, a la vez existen ciudades como la provincia constitucional del Callao y el Cusco con tasa de deserción elevada en vacunación según el Ministerio de Salud (Minsa, 2016).

En Colombia indica que el 55.7% de los padres recibieron una atención negativa por la enfermera, el 65.6% están satisfechos con el cuidado brindado mientras que el 75.7% se encuentran insatisfechos con el tiempo que demoran en atender el consultorio de vacunación (Solís et al., 2007). Hernández (2019) refiere que Perú declaró una ley de salubridad denominada calidad que recibe el usuario en dicha atención de manera inmediata a nivel territorial y concluyó que solo el 25.7% de pacientes reportaron insatisfacción en cuanto la atención recibida y que tener un lenguaje nativo y con gran población se asocia a un mayor porcentaje de insatisfacción en la atención recibida. Forrellat (2014) menciona que la calidad de atención es la medida del éxito, secuencia, satisfacción de los usuarios y su entorno.

Existen otro estudio investigado donde existe insatisfacción por parte de las madres hacia las enfermeras cuando acudieron al consultorio de inmunizaciones en Puno para la vacunación de sus menores hijos, donde menos de la mitad de madres estuvieron en desacuerdo con el momento de espera y hora de asistencia en la consulta, mientras mayor del 60% le molestó la actitud como le trataba el personal de enfermería (Yandeline, 2015).

El centro de salud en estudio brinda atención preventiva. promocional con categoría I-3, Ris Huaycán, distrito de Ate - Lima, por la gran población que cuenta

existe una alta demanda de usuarios a los múltiples consultorios, una de ellas es el de inmunizaciones que a pesar de las limitaciones en las condiciones básicas de servicios viene brindando atención e inmunizando a los niños menores de un año que son población objetiva debido a que ellos tienen mayor riesgo a adquirir múltiples enfermedades prevalentes debido que su sistema inmunológico aún no ha sido desarrollado completamente . El servicio de inmunizaciones se encuentra en un espacio ligeramente reducido ya que ahí también se realiza la evaluación física del niño, debido a la demanda de la población para poder recibir las vacunas en el consultorio de inmunizaciones y estas son múltiples que se les aplica a los niños de acuerdo al grupo etéreo, por tal motivo a mayor demanda de madres que acuden al servicio de inmunizaciones existe mayor queja e insatisfacción por parte de ellas en la atención brindada a sus niños menores de un año.

Debido a las circunstancias encontradas y mencionadas se eligió por efectuar el presente trabajo de estudio planteándose como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la enfermera de inmunizaciones? y como problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a los datos tangibles por parte de la enfermera de inmunizaciones?, (2) ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a la fiabilidad por parte de la enfermera de inmunizaciones?, (3) ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto en la atención por parte de la enfermera de inmunizaciones?, (4) ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a la capacidad de respuesta por parte de la enfermera de inmunizaciones? y (5) ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a la empatía por parte de la enfermera de inmunizaciones?

El estudio se justificó en lo social por que serán favorecidos los pacientes que asisten para recibir el cuidado ya que se perfeccionará la calidez de la atención y placer de los usuarios de modo que los niños puedan cumplir con su calendario de vacunación de manera oportuna para poder prevenir múltiples enfermedades por inmunizaciones, además con los resultados obtenidos el establecimiento sea más productivo en la parte operativa y cumpla favorablemente las necesidades de los usuarios, a nivel metodológico, los resultados obtenidos serán remitidos al establecimiento y por consiguiente habrá cumplimiento de los indicadores en

cuanto a la planeación, disposición y en la toma de decisiones de modo que se brindará una atención al usuario eficaz, con calidad, calidez y buena empatía para proteger al niño de múltiples enfermedades, esto hará que haya menos costo para el estado en cuanto a tratamiento y rehabilitación de dolencias, y a nivel teórico ya que se cuenta con análisis científico que permite organizar los fundamentos teóricos para dicha investigación a la vez se recolecta información que permite conocer aspectos por parte de las enfermeras respecto al cuidado que ofrecen para así introducir estrategias para dedicar un cuidado de calidad y que se sientan satisfechos.

El objetivo general que se planteó fue: Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la enfermera de inmunizaciones y los objetivos específicos: (1) Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a los datos tangibles por parte de la enfermera de inmunizaciones, (2) Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a la fiabilidad por parte de la enfermera de inmunizaciones, (3) Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a la atención por parte de la enfermera de inmunizaciones, (4) Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a la capacidad de respuesta por parte de la enfermera de inmunizaciones y (5) Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a la empatía por parte de la enfermera de inmunizaciones.

En la hipótesis general se propuso que hay una relación natural entre satisfacción del usuario y la calidad de atención de la enfermera de inmunizaciones y las hipótesis específicas: (1) La satisfacción del usuario se relaciona sustancialmente con los datos tangibles por parte de la enfermera de inmunizaciones, (2) La satisfacción del usuario se relaciona sustancialmente con la fiabilidad por parte de la enfermera de inmunizaciones, (3) La satisfacción del usuario se relaciona sustancialmente con la seguridad por parte de la enfermera de inmunizaciones, (4) La satisfacción del usuario se relaciona sustancialmente con la capacidad de respuesta por parte de la enfermera de inmunizaciones y (5) la satisfacción del usuario se relaciona sustancialmente con la empatía por parte de la enfermera de inmunizaciones.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se encontró antecedentes respecto a las dos variables, como tenemos a Zúñiga (2022) quien realizó un estudio con la finalidad de mencionar la conexión que hay entre el cuidado en inmunizaciones y la respuesta positiva del paciente en un nosocomio, la metodología que empleó fue un estudio cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y la muestra se conformó en 203 madres mediante muestreo aleatorio simple, se tomaron dos formularios, se alcanzó un coeficiente correlacional de Spearman de 0.72 que es alto y se concluyó que existe conexión natural y real entre las dos variables.

Se ejecutó un estudio con la intención de instaurar el nivel de satisfacción de los padres del neonato que estaban internado en el hospital y la calidad del cuidado que brinda la persona, la metodología que emplearon en el estudio fue descriptivo, de corte transversal cuantitativo, se laboró con 50 padres de familia, los instrumentos usados fueron dos cuestionarios, como resultado se obtuvo que el 52% tuvo buena calidad del cuidado, el 30% tuvo moderado y el 78% presentó mala calidad del cuidado y correspondiente al nivel de satisfacción 58% es alto, el 62% regular y el 80% es bajo y se concluyó que la calidad del cuidado que proporcionó el profesional enfermero hacia los padres fue negativa y el nivel de satisfacción igual de negativo (Leiva, et al. 2021).

Lañas (2020) en su investigación tuvo como finalidad de identificar el enlace entre la calidad del cuidado y la complacencia de las usuarias afectadas por la violencia, la metodología que accedió fue enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional, se usó un ejemplar de 60 personas, como resultado se obtuvo en calidad de atención un nivel medio y se finalizó en que la calidad del cuidado de los pacientes fue negativa con un 51.7% y debería ser mejorada. Larios (2020) en su investigación tuvo como fin determinar la conexión entre las dimensiones y la variable en investigación, la metodología fue de tipo descriptivo, transversal, correlacional y no experimental, la muestra fue 148 personas, usó dos instrumentos y como consecuencia se identificó que existen relación sustancialmente entre las cinco dimensiones y la satisfacción del paciente y se dió por concluido que hay una relación real de ambas variables.

Se realizó una investigación con la intención de implantar la satisfacción de

las personas, la calidad del cuidado brindado y examinar sus cinco dimensiones, la metodología fue enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y de característica transversal –descriptivo, con muestra de 384 participantes, como resultados en dimensión tangibilidad se demostró que el 27% de los pacientes estuvieron insatisfechos con la atención recibida y con los servicios e instalaciones, en la dimensión fiabilidad el 29% manifestaron estar satisfecho con el tiempo de espera en el cuidado, en capacidad de respuesta el 17% de los 384 pacientes se encontraron insatisfechos con los empleados, el 8% mencionaron sentirse insatisfecho al realizar su pedido para recibir la atención; en cuanto a la dimensión seguridad el 20% estuvieron insatisfechos, en cuanto a dimensión empatía la atención del trabajador de salud hacia los pacientes fue alto 80%, se finalizó que las cinco dimensiones de calidad dieron a conocer la conexión de las dos variables: la calidad del cuidado y la placer de pacientes (Fariño, et al. 2018).

Mientras tanto a nivel internacional encontramos las siguientes investigaciones: realizaron una tarea en Ecuador con la finalidad de evaluar la percepción de calidad en el cuidado que se le da a los usuarios, la metodología que se aplicó fue cuantitativo transversal-descriptivo y se utilizó un instrumento y como consecuencia mencionan que los servicios tienen relación directa negativa con los usuarios y se concluyó que el 80% de las dificultades de inconformidad por parte de los pacientes fue el tiempo de espera (Mero, et al. 2021). A la vez realizaron una investigación en Cuba con la intención de precisar el grado de satisfacción con calidad del cuidado por el trabajador de enfermería en pacientes hospitalizados, la metodología que se usó fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal entre los años 2016-2021 con una muestra de 195 pacientes y se concluyó con elevados niveles de satisfacción con la calidad del cuidado por el profesional de enfermería en las cuatro dimensiones y solo en capacidad de respuesta se denotó bajo nivel de satisfacción (Hernández, et al. 2021).

Febres (2020) realizó un estudio en Guayaquil con el fin de identificar la satisfacción del cuidado en los usuarios del nosocomio, la metodología que se utilizó fue descriptivo, corte transversal y observacional con muestra de 292 personas, usó un cuestionario, como respuesta se tuvo un aproximado de 60% de satisfacción global, en cuanto a dimensión de empatía y seguridad un 80% y como inferior satisfacción era la dimensión de aspectos tangibles y capacidad de

respuesta y se finalizó donde a nivel nacional el estado debe añadir estrategias para mejorar la atención a los usuarios en los distintos consultorios de manera eficaz y con calidez. También tenemos a Sisalema (2019) quien desarrolló un estudio con la meta de decidir la conexión entre la calidad del cuidado recepcionado y la satisfacción en los pacientes que recibieron la atención - Guayaquil, la investigación diseño no experimental, tipo descriptivo-correlacional, cuantitativo y transversal, usaron dos instrumentos. La muestra que se trabajó fue con 200 pacientes siendo un muestreo probabilístico, como fruto se apreció una conexión sustancialmente entre la calidad de la atención adquirido y la respuesta de los usuarios que recibieron atención en dicho nosocomio.

Realizaron una investigación en Ecuador con el fin de establecer la percepción de los usuarios en la calidad del cuidado en un nosocomio, la metodología que se empleó fue cuantitativo, descriptivo y de corte transversal con muestra de 370 personas, como resultado se obtuvo una satisfacción regular entre percepción y expectativas del paciente y se concluyó que los usuarios sienten que necesitan perfeccionar la empatía por parte del profesional y por ello restablecer la calidad de atención (Lima, et al. 2019).

En México investigaron con la finalidad de identificar la satisfacción con la calidad del cuidado que percibió el paciente en un primer nivel de atención, la metodología que utilizaron fue transversal y descriptiva, se utilizó un instrumento, como fruto se obtuvo que aproximadamente el 8% de pacientes estaban complacidos con la calidad del cuidado y la empatía y seguridad sobresalieron y estaban satisfechos, por concluyente se demostró que hubo un nivel elevado de insatisfacción en el cuidado brindado (Gerónimo, et al. 2017).

En cuanto al enfoque conceptual definieron a la vacunación como una de las dimensiones prioritarias eficientes en salud pública debido a que ha cooperado en la eliminación de varias enfermedades prevenibles por vacunas seguido de la disminución de deseos en todo el mundo, aunque hasta el momento tenemos un poco de intranquilidad debido a la debilidad de la seguridad pública y al incumplimiento del calendario de vacunación de ciertos habitantes (Nuwarda, et al. 2022).

Perú es una de las patrias de América Latina donde contiene unos calendarios más íntegros de vacunación con 17 vacunas para 26 dolencias.

Durante el tiempo de la pandemia, con la clausura temporal del primer nivel de atención y su progresiva incorporación a las atenciones cotidianas, el INEI-ENDES PPR visualiza una disminución de 5 años en la administración de las vacunas del calendario regular de vacunación en menores de tres años. Durante el 2019 y 2020 se redujo la vacunación regular en niños menores de un año en 15.6 puntos porcentuales y en el 2021, recobró en 8 puntos porcentuales. Según la Alerta N°1-2022 de la Mesa de Concertación para la lucha contra la Pobreza, el Perú fue elogiado como una de las naciones que cuenta con el más completo esquema de vacunación, a pesar de lo ocurrido por la pandemia, la disminución y en algunos casos la nula atención del primer nivel de atención y se evidenció que entre el año 2019-2020 se redujo la aplicación de los biológicos en los niños menores de un año en 15.6% y para el 2021 recobró un 8%.

Según la metodología encontramos a la OPS donde manifestó que la satisfacción involucra un experimento real o natural procedente del paralelo entre las expectativas y la actitud de la atención. Depende de múltiples divisores como los experimentos previos, las posibilidades e investigación recepcionada de otros pacientes y de la misma constitución de salud. Por lo tanto, el MINSA (2016) mencionó que la satisfacción se puede medir ya que el usuario puede dar su opinión de la atención recibida y este criterio es imprescindible ya que ayuda a conocer la calidad del cuidado que se dá y si cumple con lo requerido por el usuario. La Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, MINSA (2011), conceptualizó a la satisfacción del paciente en el nivel de realización por el profesional correspondiente a las consideraciones del paciente en conexión con la atención que le brindan. Mientras para Hernández (2021) en su artículo mencionó que la satisfacción es una medida del cuidado que otorgan en los diferentes consultorios en salud, esto permite identificar el grado de reparación, disminuir falencias y ratificar energía de tal manera que se pueda dar un cuidado con calidad.

Karaca y Durna (2019) definieron que la satisfacción del usuario es respuesta del sistema sanitario que tenemos como señal positiva y que la calidad del cuidado está sustancialmente relacionada con las atenciones brindadas. Según Zuñiga (2021) adaptó la teoría de Wolf quien denomina a la satisfacción como consecuencia las apreciaciones del paciente en comparación a las atenciones

ofrecidas por el personal de salud de determinado consultorio y es por así que a la satisfacción lo midió en tres dimensiones: como dimensión cognitiva, que comprende la facultad que tiene el trabajador de salud de dar información de tal manera que puede relacionarse de manera coordinada con el usuario, la dimensión afectiva que son medios que presenta el personal de salud al momento de brindar cuidado al usuario y la dimensión de habilidades y competencias que es cuando el personal de salud puede concluir con un logro positivo a través de sus momentos vividos y conocimientos.

La OMS definió a la calidad como cada usuario toma un conjunto de atenciones, diagnósticos y tratamientos convenientes para encontrar un cuidado adecuado llevando en cuenta todas las características que se tiene en cuenta en la atención a darse con el menor peligro de enseres iatrogénicos y la mayor satisfacción del usuario. A la vez denominaron a la calidad como algo imprescindible entre lo negativo y lo próspero en la atención en salud y la impresión del paciente sobre el cuidado que brinda el personal de salud y tiene como resultado la calidad del cuidado que brinda (Henao, et al. 2018). Según Hoque (2021), determinó que la calidad del cuidado coopera en la examinación de los requerimientos de las personas y a la vez examinan el grado de aceptación positiva por parte de los clientes respecto a las atenciones admitidas.

Concernientes a todas las teorías verificadas por las dos variables, mencionaremos a la calidad de atención según Donabedian (1985) declaró a la calidad en su enfoque natural como aquello que el paciente da a conocer que la atención recepcionada es beneficioso y cumple con las perspectivas de cada usuario y presenta en dicha investigación tres conceptualizaciones:, absoluta, que es el nivel en que se mejora el estado de salubridad del usuario en sus múltiples convalecencias considerando la actitud científica del trabajador que dá la atención, este concepto se basa en la salubridad y convalecencia, el individual, que es en donde el paciente es el que da su punto de vista del cuidado que recibe por medio de su convicción sobre el monto a pagar por la atención, servicio recibido y que complicaciones podría ocurrir y por ultimo lo social que es el beneficio en la población de tal manera que se brinde cuidado a menor costo e igualitario para toda la población.



En tanto Zúñiga (2021), escogió en su estudio la teoría de Parasuraman quienes evaluaron a la calidad del cuidado en salud con el fin de ver el nivel satisfactorio de las personas en el cuidado y presentó en sus cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, intangibilidad y la empatía, donde define cada una de las dimensiones: Fiabilidad, es la aptitud que tiene el personal de salud al ofrecer la atención de manera veraz, certera, ordenada y demuestra dar una buena atención desde el inicio de la atención; seguridad, es el afecto del usuario cuando acude al consultorio para recibir la atención y colocar sus inquietudes en manos del personal de salud y esperar ser atendidos plácidamente por ello esto significa brindar al usuario la mejor atención para tener como resultado una mayor satisfacción; capacidad de respuesta, es el gesto del personal que brinda la atención para asistir a los usuarios y dar una atención inmediata ya que ello hace que entren en conexión con el usuario y la facilidad de lograrlo; empatía, se entiende como disponibilidad por parte del personal para brindar a los usuarios atención de manera individualizada, es decir, brindar convencimiento y se necesita de un don hacia el usuario teniendo en cuenta cada una de sus necesidades y por ultimo los elementos tangibles, donde los consultorios no pueden ser estáticos, deben estar en transformación de manera integral.

Cenia (2021) definió que el cuidado de la enfermera es cuando el personal de salud ofrece una atención de calidad, seguridad, eficiente, es por ello que el usuario tiene su concepto respecto al cuidado dado por la enfermera sobre el cuidado recibido y que tan satisfecho se encuentra. Asimismo, utilizaron cinco dimensiones y conceptualizaron que en el modelo SERVQUAL se encuentra la diferencia entre la conformidad del cuidado recibida por el paciente y las condiciones anteriores previas a la atención del usuario para luego el personal de salud mejore la calidad de la atención (Rahman, et al. 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación:

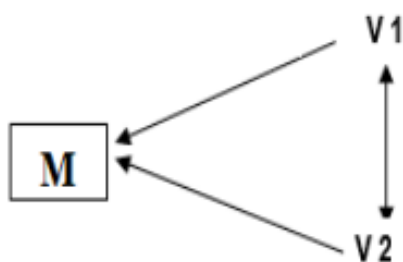
##### 3.1.1 Tipo de investigación: Fue tipo básica.

Hernández (2021) conceptualizó como la aglomeración del estudio y/o expresión de una teoría. Esta investigación estuvo direccionada al incremento del sustento del estudio.

La investigación se realizó en un enfoque cuantitativo donde se conceptualiza como la objetividad de la persona que averigua respecto a lo que estudia (Ñaupas, 2018).

Concerniente a las interrogantes que se planteó en la definición del problema se implantó múltiples hipótesis de tal manera que nos direccionamos para establecer su negación o admisión arrojando así la relación de las variables que están en estudio mientras que los resultados se consiguieron en base a métodos estadísticos para que al final llegemos a las conclusiones (Hernández, 2014).

En cuanto al nivel el estudio fue descriptivo, donde se define que se encarga de explicar las variables que se encuentran en estudio y fue correlacional por que se centralizó en buscar la conexión de las dos variables sin que se manipule las variables (Saez, 2017).



**Donde:**

M= Muestra

V1 = Variable satisfacción del usuario

V2 = Variable Calidad de atención

R = Relación entre las variables

### **3.1.2. Diseño:** Fue no experimental.

Hernández (2014) definió que la investigación no acepta el manejo de las variables que se están analizando de manera intencionada es por ello que se investigó de manera natural tal y cual se encuentran en donde el que investigó y no realizó ninguna modificación.

## **3.2. Variables y operacionalización**

- **Variable 1: Satisfacción del usuario**

### **Definición conceptual:**

La satisfacción contribuye en la accesibilidad de la atención, ya que hay más probabilidad que un paciente regrese a buscar una nueva atención. Por ello, la satisfacción puede identificarse como el juicio del usuario en la calidad del cuidado (Hernández, 2004).

### **Definición operacional:**

Es la respuesta que refieren los pacientes de los menores del año de edad concernientes a la atención que el trabajador de enfermería en el consultorio de inmunizaciones en aquellas dimensiones: afectiva, cognitiva y competencia profesional donde será recolectada mediante de un cuestionario que tiene 8 ítems, cuya escala de medición es ordinal (Nunca=1, casi nunca=2, algunas veces=3, casi siempre=4 y siempre=5).

- **Variable 2: Calidad de atención**

### **Definición conceptual:**

La calidad de la atención se conceptualiza como la extensión de la diversidad que hay entre las posibilidades de conseguir algo o aspiración de parte de los usuarios y como se percibe en sus dimensiones (Berry et al., 1993).

### **Definición operacional:**

La calidad del cuidado es la respuesta manifestada por parte del usuario respecto a la apreciación y el entorno en que se encuentra y que da el personal de enfermería del servicio de inmunizaciones, fue operacionalizada en las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, el cual fueron recolectadas mediante de un cuestionario que tiene 13 ítems, cuya escala de medición es ordinal (Nunca=1, casi nunca=2, algunas veces=3, casi siempre=4 y siempre=5).

- **Indicadores:** Cada dimensión contó con diversos indicadores, correspondiente a la satisfacción del individuo y constó de 7 factores: Seguridad por la atención brindada, comportamiento de la enfermera, libre de expresión, información del proceso, información del cuidado, conocimientos y habilidades y la variable calidad de atención constó de 14 factores: Información/educación , disposición de riesgos, eficiencia, integralidad, información, distribución de cupos, disponer de historia clínica, privado, confianza, seguridad, puntual, celeridad en la atención, atención respetuosa y horarios libres.
- **Escala de medición:** Fue ordinal.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población:**

En el siguiente estudio conformaron 95 usuarios de menores del año de edad que acudieron al consultorio de inmunizaciones para recibir atención por parte de la enfermera, la población que se atendió fue durante el mes de Setiembre 2022.

Kotler (2001) describió que la población es igual a la unión de usuarios en aplicación por lo tanto se menciona a todos los usuarios que podrían estar inmersos en determinada investigación de manera unitaria.

### **Criterios de Inclusión**

- Usuarios con edad mayor de 18.
- Usuarios sin discapacidad mental.
- Usuarios que van al consultorio de inmunizaciones.
- Usuarios que confirman contribuir en dicha investigación.

### **Criterios de Exclusión**

- Usuarios donde niegan contribuir durante la investigación.
- Usuarios con minoría de edad.

### **3.3.2. Muestra**

Kotler (2001) conceptualizó en una cantidad disminuida de componentes de población, en donde se examinó propiedades propias con el objetivo de deducir en toda la población.

Correspondiente a la elección de la muestra, se concluyó el muestreo probabilístico usando la fórmula de muestra finita con una totalidad de 65 participantes.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{95 \cdot 1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.95}{0.03^2 (94) + 1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.95}$$

$$n = \frac{17.33522}{0.267076}$$

$$n = 65$$

**Dónde:**

N= 95

Z = 1,96 (para un nivel de confianza al 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5%= 0,05)

q = 1-P (en este caso 1 – 0.5= 0,95)

d = precisión (3%)

n=65

**3.3.3. Muestreo:**

Según Callupe (2018) mencionó en el siguiente estudio que se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple ya que se denominó como una técnica en donde individualmente la persona escogida tuvo igual de posibilidad de ser seleccionado en la muestra del mismo análisis.

**3.3.4 Unidad de análisis:**

Fue aquel individuo que acudió con su hijo menor de un año al servicio de inmunizaciones para que le brinden cuidado.

**3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:****3.4.1 Técnica:**

Hernández (2012) nombró a la encuesta como la técnica con mayor uso en los estudios realizados, de tal manera que se va recoger información de usuarios correspondiente a opiniones, creencias, expectativas entre otros.

Por lo tanto, en el siguiente estudio la técnica que se usó fue la encuesta ya que ello es en donde examinaron la información obtenida en conexión de las dos variables en estudio.

**3.4.2 Instrumento:**

Según Rojas (2000) denominó como la unión de interrogantes dirigidas a originar los datos precisos para llegar a los objetivos.

El instrumento que se utilizó en el estudio fue adaptado por Zúñiga (2021), correspondiente a la recopilación de información obtenidos donde usó el cuestionario, dentro de la variable satisfacción del paciente se tuvo 13 interrogantes conforme a las dimensiones mencionadas por Wolf (1978) y en la variable calidad de atención se tuvo 8 preguntas respecto a sus dimensiones según modelo SERVQUAL.

- **VALIDEZ:** Se conoce como el porcentaje que mide el instrumento naturalmente que desea medir a determinada variable y a esa técnica lo determina la validez de expertos (Rojas, 2000).

Por lo que en este estudio se utilizó la validez de tres expertos de la salud: dos de ellos con el grado de doctorados y una persona con grado de magister.

- **CONFIABILIDAD:** Se conoce como el grado de exactitud de la medición considerando de que administramos constantemente el instrumento al mismo usuario en estudio y como respuesta el mismo efecto.

Para dar credibilidad al instrumento se realizó una prueba piloto con la intervención de 10 usuarios en una muestra parecida al estudio y los resultados fueron los siguientes:

- Satisfacción del usuario: 0.81 (Buena confiabilidad)
- Calidad de atención: 0.80 (Buena confiabilidad)

### **3.5 Procedimientos:**

En la utilización del cuestionario a los pacientes, se solicitó autorización al médico jefe de la institución para la investigación en dicho nosocomio.

En cuanto a la muestra en estudio se explicó claramente sobre el estudio a las personas y se coordinó para aplicar determinadas encuestas, de tal manera se organizó con la enfermera responsable del consultorio para la utilización de dichos procedimientos, seguidamente se solicitó la aceptación correspondiente a los usuarios que fueron atendidos por el servicio de inmunizaciones.

### **3.6 Métodos de análisis:**

La información se recaudó continuando los parámetros formales independientes del instrumento. Se ingresó los datos a una base en el programa Excel y luego se transportó los datos a un paquete estadístico SPSS y luego se usó la correlación de Spearman para corroborar la hipótesis. Para representar los resultados se usaron tablas estadísticas y gráficos previo análisis e interpretación, que fueron de mucho interés en la parte de discusión, conclusiones y recomendaciones en el estudio.

### **3.7 Aspectos éticos:**

Rubio (2017) resaltó que existen varios factores primordiales para así sostener acciones con ética en el proceso la investigación, basado en el Informe Belmont – 1979, cuyos principios éticos son: la beneficencia, el respeto, la verdad, el consentimiento informado, la información y la justicia.

Por lo que en la presente investigación se consideró la beneficencia por lo que se beneficiaron los usuarios de los menores del año de edad que acuden al servicio de inmunizaciones, también se consideró el consentimiento informado el cual los usuarios que acuden al servicio fueron libres de aceptar o negar participar en dicha investigación y por último se tomó en cuenta el aspecto de información ya que todo usuario que participó en la investigación recibió la información adecuada sobre el propósito del estudio.

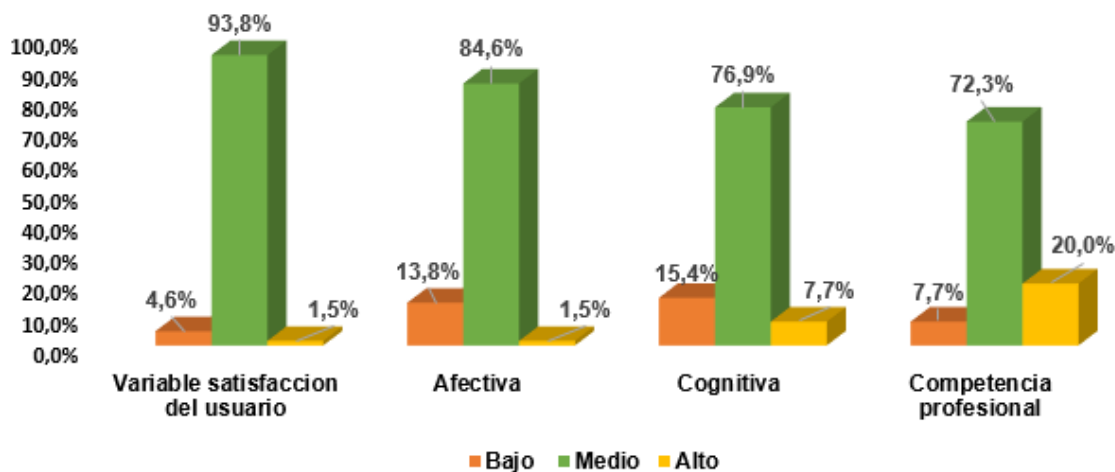


## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de resultados

Figura 1

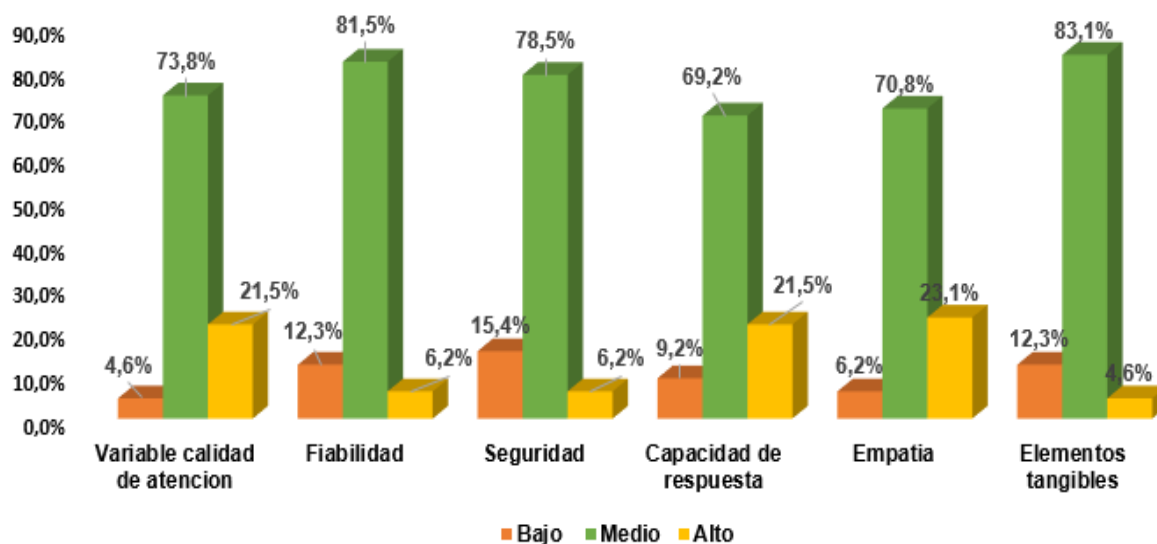
*Niveles de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones*



Conforme se aprecia en la figura sobre la satisfacción del usuario, del total de los 65 encuestados sobresale con un 93.8% el nivel medio, asimismo, se puede evidenciar tanto en las dimensiones: afectiva, cognitiva y competencias profesionales que el nivel medio es aquel que tiene mayor porcentaje con un 84.6%, 76.9% y por último con un 72.3%.

**Figura 2**

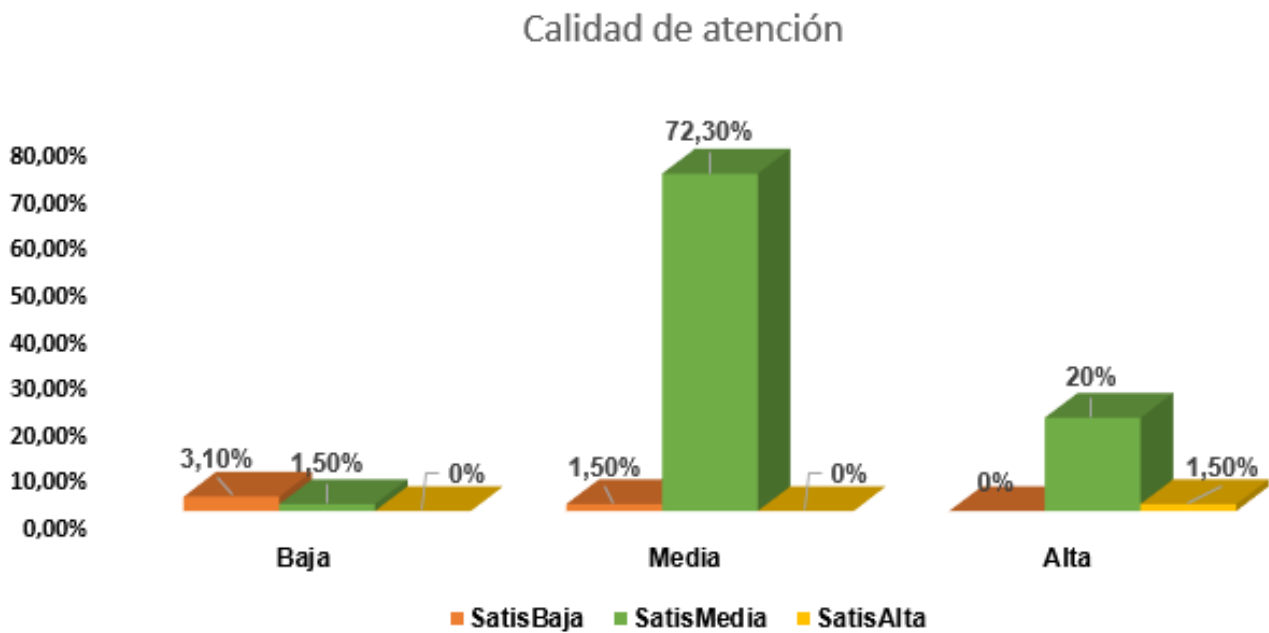
*Niveles de la calidad de atención y sus dimensiones*



De la verificación de esta imagen se aprecia que; de los 65 usuarios encuestados el nivel medio es el que sobresale con un 73.8%, seguidamente en cuanto a las 5 dimensiones correspondientes de la variable el nivel medio es el que tiene mayor porcentaje destacando los elementos tangibles con un 83.1% y la fiabilidad con un 81.5%.

**Figura 3**

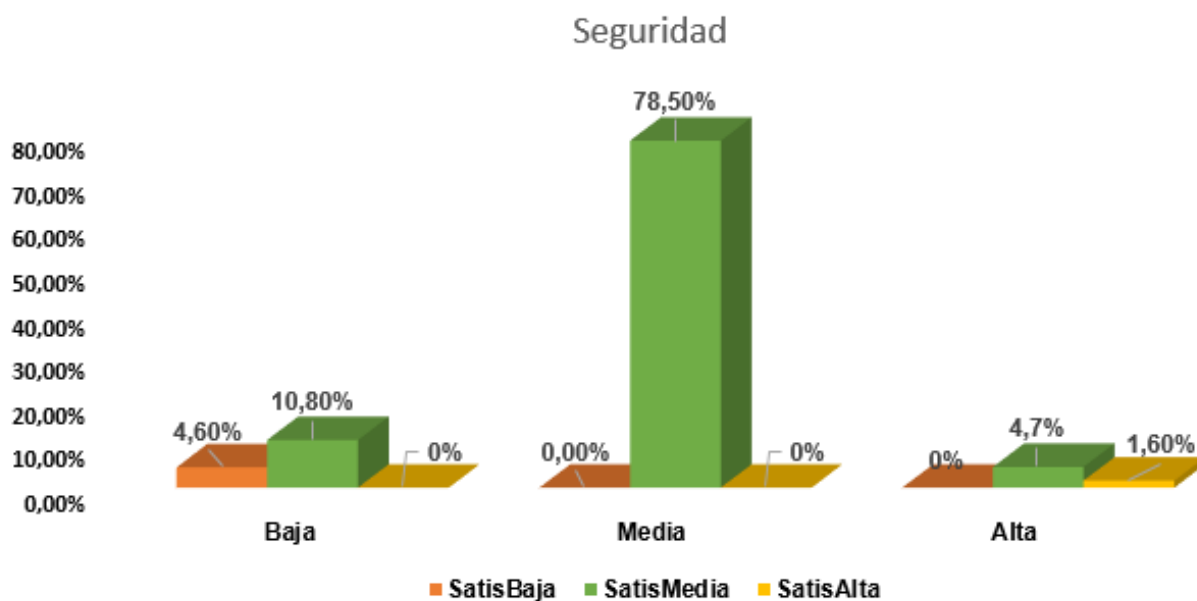
*Satisfacción del usuario y la calidad de atención de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud – 2022*



Se visualiza en la figura que mientras la satisfacción del usuario es media la calidad de la atención va a ser media y este resultado es el que lidera en dicha interpretación con un 72.3%, seguida de la satisfacción del usuario alta y la calidad de la atención media con un 20% y donde la satisfacción del usuario baja y la calidad de la atención media con un 1.50%.

**Figura 4**

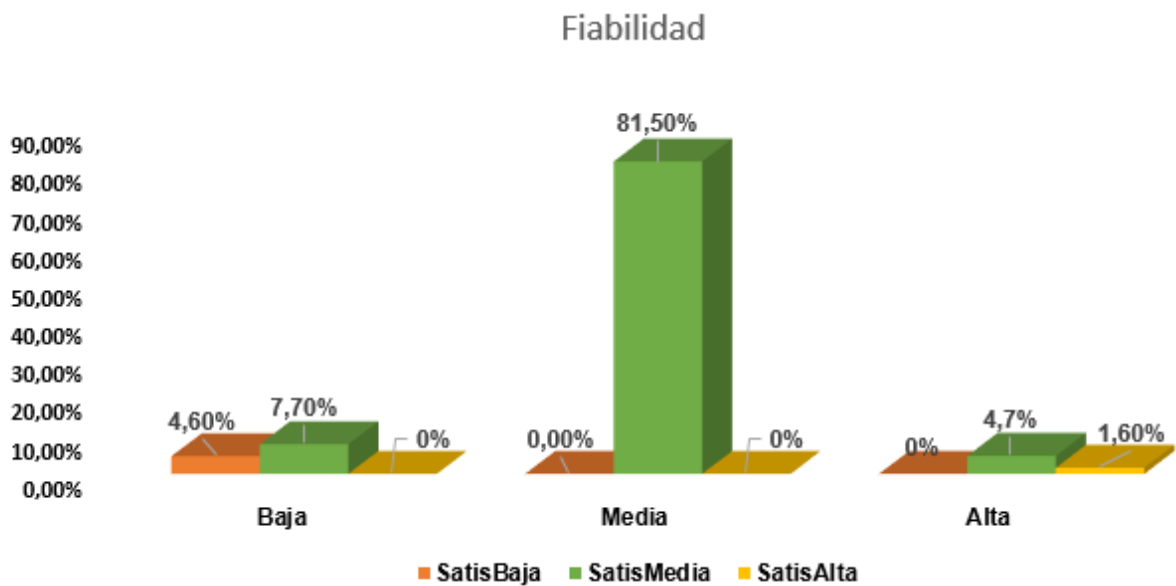
*Satisfacción del usuario y la seguridad de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud – 2022*



Se observa en la figura que la satisfacción de la paciente media brinda una seguridad respecto a la atención recibida con un 93.9% del total de los encuestados y es el nivel que lidera.

## Figura 5

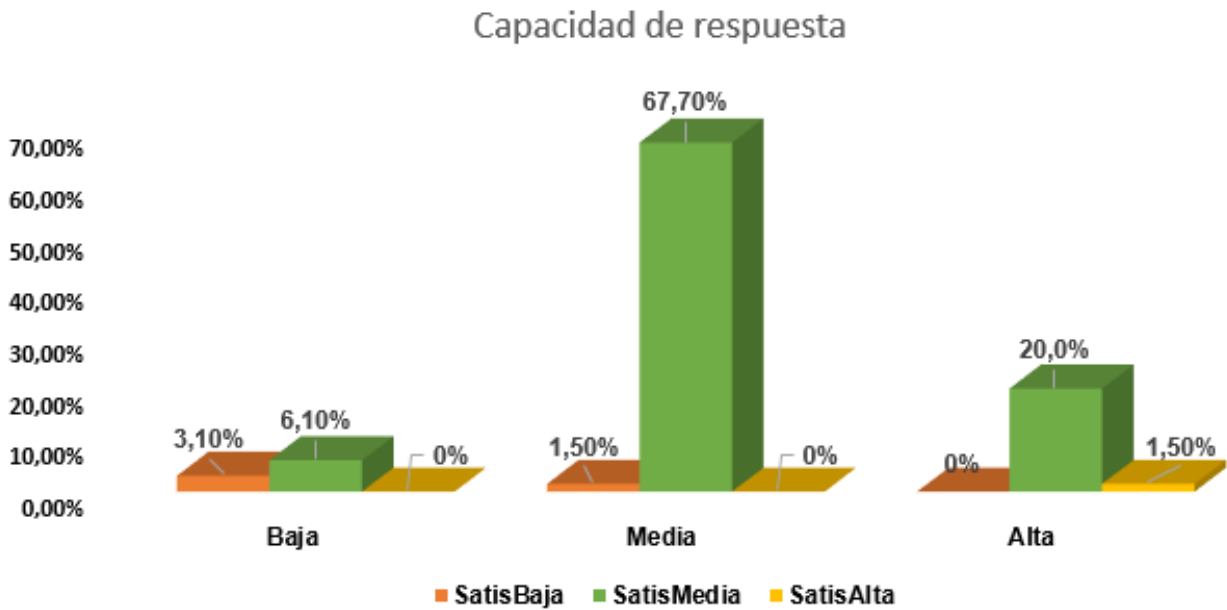
*Satisfacción del usuario y la fiabilidad de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud – 2022*



Conforme se aprecia los resultados, existe mayor porcentaje cuando la satisfacción de la persona es media y la fiabilidad es media con 81.5% mientras que si la satisfacción del usuario media en general llega a un total 93.8%.

**Figura 6**

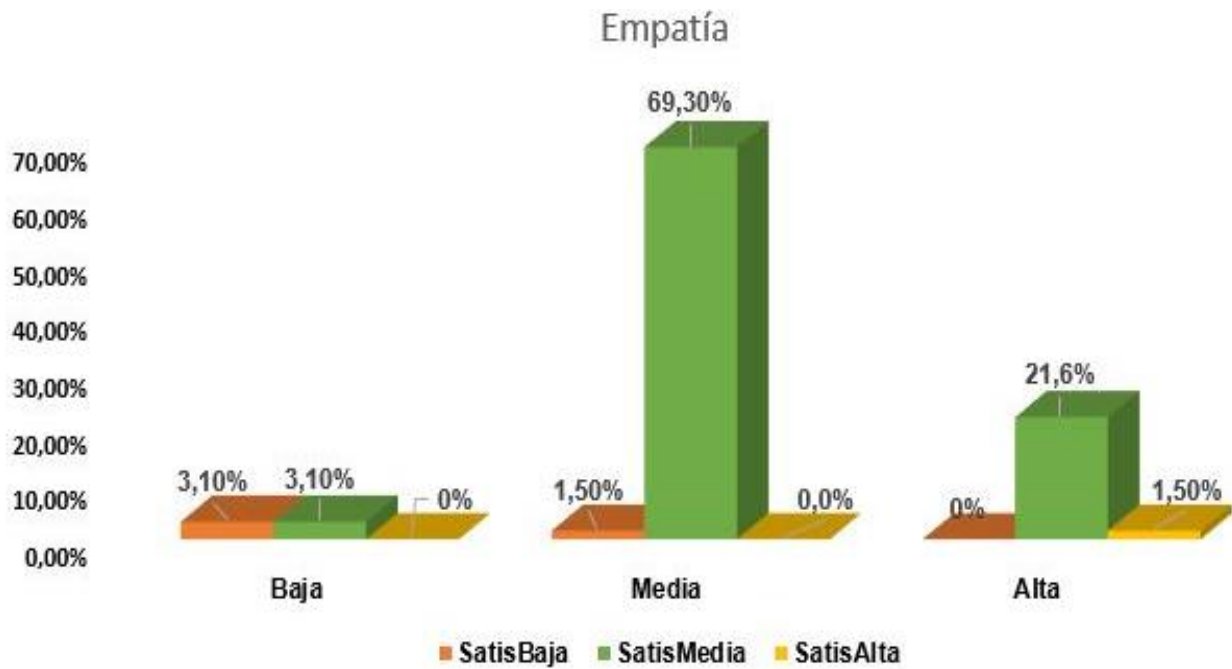
*Satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud – 2022*



Se muestra en la figura mayor porcentaje en satisfacción del paciente y capacidad de respuesta media con un 67.7%, mientras la satisfacción de la paciente media llega a alcanzar un 93.8%.

**Figura 7**

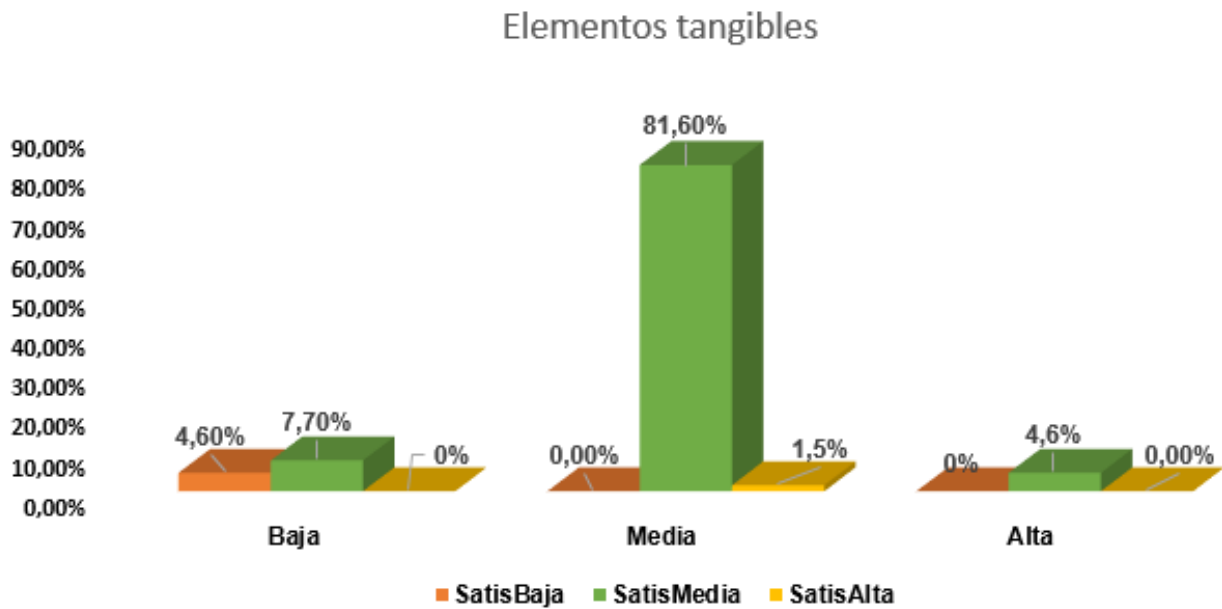
*Satisfacción del usuario y la empatía de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud – 2022*



En la figura la mayor apreciación se evidencia entre calidad de la atención media y satisfacción del paciente media con un 69.3%, seguida de la calidad del cuidado media y satisfacción de la persona es alta con 21.6%.

**Figura 8**

*Satisfacción del usuario y los elementos tangibles de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud – 2022*



Según los resultados se puede visualizar con un 81.6 % entre la satisfacción del usuario y elementos tangibles son medios mientras que la satisfacción del usuario medio llega al 93.8% respectivamente.



## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

**H0:** No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud - 2022

**H1:** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud – 2022

**Tabla 1**

*Correlación entre las variables satisfacción del usuario y la calidad de atención*

		Calidad de Atención	
		Coeficiente de correlación	,737**
Rho de Spearman	Satisfacción de Usuario	Sig. (bilateral)	,000
		N	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de hipótesis a través del Rho de Spearman, muestran que el estadístico es igual a 0,737 lo que da a conocer una correlación moderada y  $p$  -valor = ,000 < 0,05; negando la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis en estudio, entonces hay una correlación directa y significativa entre las dos variables.

## Prueba de hipótesis específicas

### *Dimensión seguridad – Variable satisfacción del usuario*

**H0:** No existe relación elocuente entre la seguridad y la satisfacción del usuario.

**H1:** Existe relación sustancial entre la seguridad y la satisfacción del usuario.

**Tabla 2**

*Correlación entre la seguridad y la variable satisfacción del usuario*

		Suma Seguridad	
		Coeficiente de correlación	,726**
Rho de Spearman	Satisfacción de Usuario	Sig. (bilateral)	,000
		N	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de hipótesis a través del Rho de Spearman, demuestran que el estadístico es de 0,726, e indica una correlación moderada y p-valor = ,000 < 0,05; denegando la hipótesis nula y tomando la hipótesis en investigación, por ende, hay una correlación directa y sustancial.

### ***Dimensión fiabilidad – Variable satisfacción del usuario***

**H0:** No existe relación sustancial entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

**H1:** Existe relación sustancial entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario

**Tabla 3**

*Correlación entre la fiabilidad y la variable satisfacción del usuario*

		Suma Fiabilidad
	Coeficiente de correlación	,738**
Rho de Spearman	Satisfacción de Usuario	Sig. (bilateral) ,000
	N	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de hipótesis a través del Rho de Spearman, muestran que el estadístico es de ,738, lo que da a conocer que hay una correlación moderada y  $p$ -valor = ,000 < 0,05; denegando la hipótesis nula y reconociendo la hipótesis alternativa, por ello, hay una correlación sustancial.

### ***Dimensión capacidad de respuesta – Variable satisfacción del usuario***

**H0:** No existe relación real entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

**H1:** Existe relación expresiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

**Tabla 4**

*Correlación entre la capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario*

		Suma Capacidad de Respuesta
	Coeficiente de correlación	,670 **
Rho de Spearman	Satisfacción de Usuario	,000
	Sig. (bilateral)	
	N	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de hipótesis a través del Rho de Spearman, muestran que el estadístico es de ,670, lo que demuestra una correlación moderada y p -valor = ,000 < 0,05; renunciando a la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alternativa, el cual señala que hay una correlación significativa.

***Dimensión empatía – Variable satisfacción del usuario***

**H0:** No existe relación relevante entre la empatía y la satisfacción del usuario.

**H1:** Existe relación sustancial entre la empatía y la satisfacción del usuario.

**Tabla 5**

*Correlación entre la empatía y la variable satisfacción del usuario*

		Suma Empatía
	Coeficiente de correlación	,676**
Rho de Spearman	Satisfacción de Usuario	,000
	Sig. (bilateral)	
	N	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de hipótesis a través del Rho de Spearman, muestran que el resultado estadístico demuestra un ,676, lo que señala una correlación moderada y  $p$ -valor = ,000 < 0,05; desestimando la hipótesis nula y asumiendo la hipótesis alterna.

### ***Dimensión elementos tangibles – Variable satisfacción del usuario***

**H0:** No existe relación sustancial entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

**H1:** Existe relación elocuente entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

**Tabla 6**

*Correlación entre los elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario*

		Suma Elementos tangibles
	Coeficiente de correlación	,697**
Rho de Spearman	Satisfacción de Usuario	Sig. (bilateral) N
		,000 65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la prueba de hipótesis a través del Rho de Spearman, visualiza que el estadístico es, 697, lo que da a conocer una correlación moderada y p -valor = ,000 < 0,05; negando la hipótesis nula y admitiendo lo contrario.

## V. DISCUSIÓN

Por medio de la discusión mostramos los resultados alcanzados mediante antecedentes, teorías y/o conceptos que involucraron de una u otra manera a las variables en indagación.

En la presente averiguación, el objetivo principal estuvo enmarcado en identificar la conexión entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud – 2022, como efecto de ello, se visualizó que la satisfacción del usuario media presenta una calidad de atención media con 72.3 % haciendo un resultado estadístico de correlación aceptable, estos resultados tienen similitud con varias investigaciones como el caso del artículo científico publicada por la Universidad Cesar Vallejo, donde fue verificado que existió una conveniencia estadística de 0.878, es por ello que se llega al fin de que la calidad del cuidado que da el personal sanitario interviene en satisfacción del usuario, por lo tanto existe relación entre mutuas variables (Santolalla, 2016), de la misma manera detallaron a la satisfacción como de un valor interesante respecto a la calidad de la atención por ende si se desea dar atención de calidad la evaluación de la satisfacción hacia los pacientes se vuelve un fin continuo (Lázaro, et al. 2018).

Conforme con las dimensiones de satisfacción del paciente; en dimensión afectiva el 84.6%, en la parte cognitiva el 76.9% y en competencia profesional el 72.3% representan al nivel media, dando como concluido que en las tres dimensiones el mayor porcentaje obtenido de las encuestas se encontraron en el nivel medio, es así que tenemos por ejemplo a Miranda (2021) quien realizó una investigación de revisión de artículos sobre satisfacción de usuarios en Bogotá donde se hizo hincapié que cerca al 62% hacen mención a la satisfacción en la atención en sus estudios y se visualiza que hay suficientes indicadores para fijar como aceptable la calidad del cuidado que recibieron las personas.

Por lo tanto Caicedo y Jerez (2020) describieron que la parte afectiva es interesante en el desarrollo del hombre para que pueda diferenciar lo real de lo ileal de acuerdo al comportamiento, la manera de interrelacionar y el punto de atención, mientras tanto definieron que las habilidades cognitivas son como permitir a la persona en reconocer, pensar, guardar información, acomodarla y convertirla hasta

dar nuevos resultados como tener relaciones personales, resolver conflictos y alcanzar conceptos sustanciales (Frías, et al. 2017). Por último conceptualizaron a las competencias profesionales como la unión de las habilidades, inteligencias y actitudes que se requiere en desarrollar una acción concreta, por lo que conllevó a mencionar la importancia de las 3 dimensiones tanto afectiva, cognitiva como competencia profesional y como éstas resaltan en cómo se pueden sentir personalmente (Véliz, et al. 2016).

Continuando con las repuestas obtenidos por la variable calidad de atención, se evidenció el mayor porcentaje con 73.8%, el cual demostró que las personas presentaron en su mayoría un nivel medio, esto variable estuvo respaldado a la teoría de Zeithaml, et al., (1992) donde menciona que la calidad del cuidado es aquel medio entre la objeción del usuario correspondiente a la atención tomada y lo que podría haber sido antes de recibir el cuidado, en tanto según en un estudio describió concernientes a los usuarios que perfeccionaron la denominación de su salud, reestablecieron la satisfacción, adicionaron la calidad de la salud y en cuanto a los empleadores las participaciones pidieron perfeccionar la calidad del cuidado y disminuir el nivel de estrés (Park, et al. 2018).

Correspondiente a las dimensiones, en fiabilidad el 81.5%. de los encuestados destaca el nivel medio, en la dimensión seguridad el 78.5% es el que lidera un nivel medio, la dimensión capacidad de respuesta hay un 69.2% de nivel intermedio, concerniente a la empatía destaca el nivel centro con un 70.8% y por último en elementos tangibles, el 83.1% se encuentra en un grado intermedio, dando como término que en las dimensiones el mayor puntaje obtenido de las encuestas se ubica en el nivel medio. A la vez describieron que donde existe confianza el ser humano da un paso positivo voluntariamente y aceleran el trabajo de manera adecuada, concreta y positiva, es decir adquiere un objetivo, miran todos los percances que se pueden suscitar y si existe colaboración de ambas personas para que la comunicación fluye (Reina, et al. 2018).

Asimismo, según Cañón y Rubio (2018) definieron que la calidad del cuidado y sus 5 dimensiones son demostrados como indicadores, en tanto la efectividad del trato que ofrece el personal sanitario y el que resalta es la fiabilidad. Siguiendo así quienes pusieron énfasis en la capacidad de respuesta debido que



en salud se visualizó como desafíos para mantener los logros a nivel nacional con disponibilidad de la población y nombrando como un principio en la salud pública (Corcho, et al. 2018).

Es así que Zeithaml (2017) nombró a la competencia de resultado como la disponibilidad en colaborar con los pacientes y brindar una atención inmediata y Druker (2017) conceptualizó como la actitud que brinda el personal en colaborar a que el paciente toma la atención de manera inmediata a donde hace referencia al tiempo de atención que es comunicado el usuario para el recibir el servicio solicitado.

Según Cortés y Vite (2022) redactaron que la empatía es lo que brinda el trabajador de salud durante el contacto con los usuarios esto hace un bien tanto al paciente y al trabajador de salud, es por eso que debemos de ponernos en el lugar del otro para obtener la tranquilidad individual de manera armónica mental y físicamente.

Analizando todos los resultados a través del estudio podemos enmarcar que casi en todas las personas que participaron en estudio se encontró un nivel medio bajo a la calidad del cuidado y capacidad de respuesta y empatía objetivamente respecto a la atención inmediata que toman las personas en determinadas atenciones en el consultorio de vacunas debido a la gran cantidad de población asignada para la jurisdicción ya que por la multitud de usuarios que acuden diariamente el tiempo para cada consulta debería ser de acorde a la estipulado por el ente regulador.

Por consiguiente, las respuestas de la hipótesis general entre las dos variables en investigación nos muestran una correlación aceptable, esta respuesta da semejanza con los hallazgos de Flores (2018) indicaron en su estudio que hay una correlación directamente entre sus variables satisfacción del usuario y la calidad de atención en el consultorio de Odontología en Los Aguijes con un estadístico correlacionas de 0.45, es decir a un buen nivel de satisfacción existe un buen nivel calidad del cuidado, otro caso fué el de Febres y Mercado (2020) donde más del 60% contaron estar satisfechos con la calidad del cuidado recibido y que seguridad y empatía superaron el 80% lo que implica en ello el mejor trato al usuario

demostrando seguridad aunque el porcentaje de insatisfechos respecto a los aspectos tangibles fue de 57.1%.

Proceguiendo con la hipótesis específica 1 entre la seguridad y la satisfacción del paciente se encontraron hallazgos semejantes con las respuestas de Abdalla y Abdalla (2017) donde revisaron más de 70 artículos y llegaron a la terminación que la eficacia de la atención de las enfermeras juegan un rol interesante en la seguridad del usuario por lo tanto se denota que tan satisfecho se encuentra el usuario después de haber recibido la consulta, en tanto en Redhead (2015) encontró en su investigación que hay una relación directa y sustancial entre seguridad y la satisfacción de los pacientes, así también tenemos a Febres y Mercado (2020) que durante su indagación el 86.8% mostraron conexión efectiva entre la seguridad y el placer de la atención mientras el principal grado de insatisfacción lo tuvo los aspectos tangibles con 57,1 % de las personas insatisfechas, de igual manera con la hipótesis específica 2 entre fiabilidad y la satisfacción del paciente se encontraron parecidos hallazgos como el de Guevara (2020) donde indicó en su estudio que se evidencia una relación real entre la satisfacción de la persona y la fiabilidad de la calidad del cuidado del servicio de crecimiento y desarrollo de un centro de salud en Cutervo con una correlación sustancial, lineal y positiva con un valor de  $r=0.558$ , mientras en la hipótesis específica 3 entre la satisfacción del paciente y la capacidad de respuesta. Dicha respuesta hay similitud con los hallazgos de Martínez (2021) donde dió como respuesta que presenta relación sustancial entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente externo de la Posta de Lucre – Cusco, con una prueba de Spearman positivo y confiable de 0.88.

Relacionado a la hipótesis específica 4 entre la empatía y la variable satisfacción del paciente a través del Rho de Spearman, muestra que el estadístico es de, 676, lo que da mención a una correlación moderada y  $p$ -valor = ,000 < 0,05; desestimando la hipótesis nula y tomando la hipótesis alternativa, por ende, hay una correlación natural y sustancial entre la empatía y la satisfacción del paciente. Dicho resultado se encontró similitud con los hallazgos de Lezama (2017) donde da como terminado que existe conexión entre la satisfacción de los pacientes y la dimensión empatía afiliados al Sistema Nacional de Salud del área de medicina

general y para finalizar en la hipótesis específica 5; entre la satisfacción del paciente y los elementos tangibles donde de los 132 pacientes en 47.7% estuvieron en un nivel regular y el 50.8% en un grado aceptable, por lo tanto existió una correlación sustancial con un prueba estadística de 0,58 y a la vez existen parecidos resultados como lo de Flores (2022) donde mencionó que los elementos tangibles se conectan sustancialmente en la satisfacción de los pacientes ya que en sus resultados se evidencia que existe una correlación de 0.64 lo cual dá mención a aceptable y moderada.

Es así que existen diferentes estudios parecidos donde brindaron sostenibilidad al presente estudio, como fue el caso de las enfermeras que en la actualidad tienen la obligación de dar un cuidado con calidad, en donde la atención se debe de brindar con empatía resiliencia y velar por el cumplimiento de la atención del paciente, adicional a ello brindar información correspondiente al tipo de atención, es por ello que valoran el cuidado brindado mediante la satisfacción y esto es definido como un precedente de la calidad del servicio dado (Mulugeta, et al. 2019).

Asimismo existen investigaciones que no coinciden con las respuestas del presente estudio como es el caso de Paredes (2020) donde como resultado nombró que el nivel de calidad del cuidado en cuanto a fiabilidad tuvo un 58% que indicó que está en proceso y que aún falta mejorar, al igual que en capacidad de respuesta donde 45.9% respondieron a que falta mejorar, y así sucesivamente por lo tanto se llega a concluir respecto a las 5 dimensiones, aún no se ha encontrado un nivel de satisfacción óptimo y/o adecuado por lo tanto hay mucho que trabajar en sus variables, también tenemos otro dilema contradictorio en cuanto a los resultados donde mencionaron que la calidad de la atención en el cuidado de los neonatos durante la pandemia salió negativo, mostrando insatisfacción por parte de los pacientes y la déficit en el cuidado en los consultorios de la salud como respuesta de la pandemia de Covid 19 en que se encontraban, esto hizo hincapié en determinadas situaciones como la deficiencia de recursos humanos como el personal de enfermería , la deficiencia de los determinantes sociales y de infraestructura, como resultado no se cumplió con las necesidades de los usuarios y por ende afectó la parte afectiva con los neonatos (Valladolid y Alarcón, 2021).

Po consiguiente con los resultados se evidencia que a nivel nacional se requiere un sistema de salud que brinde garantía en la atención del cuidado con calidad de tal manera que mejore el cuidado siendo apreciadas por todas las personas que acuden al consultorio en compañía de sus menores niños y contestando a todas sus inquietudes cambiantes de las personas para completar el calendario de vacunación de los mismos y así disminuir la adquisición de enfermedades prevenibles por vacunas (Kruk, et al. 2018).

Dentro de la dificultades que encontramos primordialmente fue que al momento de la aplicación de los instrumentos ya que debido a la coyuntura que vivimos y el contagio contra la Covid 19 en cuarta ola, la población que acudía a la consulta trataba de estar el menor tiempo en el establecimiento para evitar el contagio de los mismos usuarios y además salvaguardar la vida de sus menores niños ya que algunas personas tenían en brazos a sus niños menores de 6 meses que no cuentan con ninguna inmunización contra Covid 19 debido que hasta el momento aún no se cuenta con las vacunas para determinadas edades, mientras una de las fortalezas que se pudo enfatizar cuando duraba la investigación es la aceptación y facilidad de parte del médico jefe del centro y de todo el personal para cumplir con dicha investigación y también la aceptación por parte de la población en estudio a pesar de la coyuntura en que nos encontramos

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Concerniente con las dos variables se estableció cuanto mejor es la satisfacción del usuario entonces alto será la calidad de la atención para aquellos que reciben atención.
- Segunda:** Respecto a elementos tangibles y la calidad del cuidado por parte del recurso humano de inmunizaciones se visualizó que a mayor son los elementos tangibles por ende será superior la calidad del cuidado.
- Tercera:** Correspondiente a fiabilidad y calidad del cuidado por el personal de enfermería se demostró que cuanto mayor es la fiabilidad entonces mejorará la calidad del cuidado.
- Cuarta:** En cuanto a la seguridad que da el profesional y la calidad del cuidado que ofrece se encontró que cuanta más seguridad dá al usuario entonces ellos tendrán mejor precepción de la calidad del cuidado.
- Quinta:** En tanto en capacidad de respuesta y calidad se encontró que cuanto mejor es la capacidad de respuesta entonces hay punto a favor en la calidad que dán.
- Sexta:** Se deduce empatía y calidad del cuidado donde se halló que cuanto la empatía aumenta entonces tendrán mejor impresión por parte de la calidad del cuidado recibido.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Al Ministerio de Salud promover mediante medios de comunicación digital, visual entre otros la importancia del cumplimiento del calendario de vacunación en toda la población y más aún en los niños menores de edad.
- Segunda:** A la Diris Lima Este reestablecer el recurso humano de enfermería a nivel de establecimientos para poder garantizar el cuidado de las personas que van al servicio de vacunas brindándoles atención con calidad y calidez y no perder oportunidades por falta de personal.
- Tercera:** Al médico jefe del nosocomio de acuerdo con la respuesta visualizada en dicha investigación tomar estrategias internas para poder mejorar el cuidado y tener mejores expectativas de los trabajadores de salud.
- Cuarta:** Se sugiere a las enfermeras del servicio de inmunizaciones llevar a cabo sesiones educativas y capacitaciones para positivar la calidad del cuidado en dicho nosocomio donde laboran, ya que eso es un pilar fundamental para la fidelización y el sentirse bien por parte del usuario.
- Quinta:** Las enfermeras deben considerar más el sentido humano de tal manera que se pueda cumplir con las brechas de vacunación a nivel nacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdalla, A., y Abdalla, A. (2017). Nurses are a key to ensure patient safety: A systematic review. *International Journal of Research Studies in Medical and Health Sciences*, 2(9), 10-15. <http://www.ijrsmhs.com/pdf/v2-i9/3.pdf>
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: revisión, crítica, agenda de investigación. *Revista europea de marketing*, 30 (1), 8–32. <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>
- Caicedo, M. y Jerez, L. M. (2022). *El desarrollo de la dimensión afectiva y emocional a través del juego de roles en los niños y niñas del nivel jardín del Centro de Desarrollo Infantil Mis Pequeños Genios*. [Diplomado de profundización para grado]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/48833>.
- Cañón Cárdenas, A. E. y Rubio Rodríguez, D. (2018). *Importance of using the SERVQUAL model from a systematic review of the literature in the period 2010-2016*. <http://repositorio.fucsalud.edu.co/handle/001/669>
- Corcho, D. V., Valle, I. R., Gutiérrez, B., Castillo, R. R., Jorge, L., Ávila, P., y García, F. A. D. (2018). Response capacity and challenges of the Cuban health system against communicable diseases\*. *Revista Panamericana De Salud Pública*, 4, 1-8. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.30>
- Cortés Morán, R. N. y Vite Sierra, A. (2022). Evaluación y beneficios de la empatía en el contexto médico: una revisión. *Revista Psicología y Salud*, 32(2). <https://doi.org/10.25009/pys.v32i2.2749>
- Donabedian, A. (1986). *La investigación sobre la calidad de la atención médica*. *Salud Pública de México*, 28(3), 324-327.
- Fariño J., Cercado A., Vera E., Valle J. y Ocaña A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista internacional espacios*, 39 (32),22 <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

- Febres-Ramos, R. J., y Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Flores N. (2022). La calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Oficina Registral de RENIEC–Abancay, 2020. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/1158>
- Flores Legua, K. C. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes, Junio 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29811>
- Forrellat Barrios, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. *Revista cubana de Hematología, Inmunología y hemoterapia*, 30(2), 179-183.
- Frías Guzmán, M., Haro Águila, Y., y Artiles Olivera, I. (2017). Librarians' Cognitive Skills from the Perspective of International Projects and Library Associations. *Investigación bibliotecológica*, 31(71), 201-218. <https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57816>
- Gerónimo-Carrillo, R., Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olán, L., y Ramos-Rendón, K. C. (2022). Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco. *Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15 <https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>.
- Guevara Segura, C. (2020). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención del área Crecimiento y Desarrollo del Puesto Salud Aullán, junio-2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53462>
- Hoque, S. I., Karim, A. M., Hossen, M. R., y Arjumand, D. (2021). Evaluation of patients' satisfaction in telemedicine service quality: a case study on



maizbhanderi foundation, fatikchari, bangladesh. *American Economic y Social Review*, 8(1), 1-10. <https://doi.org/10.46281/aesr.v8i1.1295>

Henao Nieto, D. E., Giraldo Villa, A., y Yepes Delgado, C. E. (2018). *Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud*. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/geregerepolsal/article/view/23091>

Heredia, J. V. J., Cobarrubia, F., Alpízar, G. A., Méndez, M. B., y Velasco, K. *Retos de la integración en América Latina y el Caribe desde la perspectiva de la nueva administración estadounidense*. [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/ciem/20170628040759/pdf\\_644.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/ciem/20170628040759/pdf_644.pdf)

Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., y Bendezu-Quispe, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.Pdf>.

Hernández, O. (2012). *Estadística Elemental para Ciencias Sociales*. (Tercera Edición). San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica.

Karaca, A., y Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing open*, 6(2), 535-545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>

Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., y Pate, M. (2018). *High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution*. *The Lancet global health*, 6(11), e1196-e1252. [http://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-32](http://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-32)

Lañas Quinde, M. C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de violencia del centro emergencia mujer, distrito 26 de octubre, Piura*. [Tesis

- de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64110>
- Larios, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1). <https://orcid.org/0000-0003-2398-0913>
- Leyva Huancaya, G. M., y Pacheco Collantes, K. A. (2021). *Calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido en el Hospital Ventanilla-2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada Franklin Roosevelt]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.14140/492>
- Lezama Romero, E. J. (2017). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17112>
- Lima, G. J. S., Salguero, R. E. R., Mantilla, G. L. S., Cobos, H. G. S., Ibarra, A. M. A., y Guerrero, R. E. A. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinbio/cib-2019/cib192k.pdf>
- Lisnadiyanti, Nursalam, y Zuriati. (2022). Patient satisfaction increases towards nurses who have a caring attitude in the inpatient room of a hospital in jakarta. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 13, 1874-1878. doi:10.47750/pnr.2022.13. S01.224
- Lora-Loza, M., Quispe-Barra, M., Maria, C. U., Rodríguez-Vega, J., Salinas-Mendoza, D., y Fabián-Ramírez, J. (2023). Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During COVID-19. *In Brazilian Technology Symposium* (pp. 577-583). Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9\\_61](https://doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9_61)
- Martínez Espinoza, A. D. C. (2021). *Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al Puesto de Salud Lucre-Cusco, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59518>

- Mero, L. C., Zambrano, M. I., y Bravo, M. A. (2021). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas*. DOI: 10.48082/espacios-a21v42n02p10
- Mesa de Concertación para la lucha contra la Pobreza - *Alerta N°1-2022-SC/GT Salud*, MCLCP.  
<https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2022-04-13/mclcp-inmunizaciones-alerta-n01-2022-marzo-versional07abril20220.pdf>
- Minsa, B. V. S. (2016). *Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en salud*. Ministerio de salud, Lima. Recuperado el, 27.
- 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. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Miranda Bello, A. P. (2021). *Revisión sistemática de proyectos de investigación asociados a la satisfacción de usuarios de las Ips ubicadas en la ciudad de Bogotá durante el año 2010 a 2020*.  
<https://repositorio.unicolmayor.edu.co/handle/unicolmayor/4751>
- Morales-Sánchez LG, García-Ubaque JC. [Perceived service quality in the Bogotá public health system]. *Revista de Salud Pública (Bogota, Colombia)*. 2020 Nov;21(1):128-134. DOI: 10.15446/rsap.v21n1.83138.
- Mulugeta, H., Wagnew, F., Dessie, G. et al., Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Nurs* 18, 27 (2019).  
<https://doi.org/10.1186/s12912-019-0348-9>.
- OPS. *Vacunas [internet] EEUU; 2020* [citado 30 de julio del 2021].  
<https://www.paho.org/es/temas/inmunizacion>
- Paitán, H. Ñ., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., y Paucar, A. V. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. *Ediciones de la U*.
- Pallás, J. M. A., y Villa, J. J. (2019). Métodos de investigación clínica y epidemiológica. *Elsevier Health Sciences*.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Park, M., Lee, M., Jeong, H., Jeong, M., y Go, Y. (2018). Patient-and family-centered care interventions for improving the quality of health care: A review of systematic reviews. *International journal of nursing studies*, 87, 69-83. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.07.006>
- Redhead García, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4806>
- Reina, D., Reina, M., y Hudnut, D. (2018). Por qué la confianza es clave para el éxito del equipo. *Center for Creative Leadership*. <https://www.ccl.org/wp-content/uploads/2018/01/WP-Why-Trust-Is-Critical-to-Team-Success-ES-Jan-2018.pdf>
- Rubio-Rincón, G. S., Jurado Medina, S. P., y Molina Montoya, N. P. (2017). *Ética en la investigación Biomédica*. Universidad de la Salle.
- Saez, J. (2017). Investigación educativa. *Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos* (Enfoque práctico con ejemplos, esencial para TFG, TFM y tesis).
- Santolalla, P. M. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. *Ucv-Scientia*, 8(2), 119-123.
- Sisalema Rivera, K. L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42685>
- Solís, Y., Bolte, L., Johnson, J., Cerda, J., y Potin, M. (2007). Adherence to immunization among children with special health care needs. *Revista chilena*

de *infectología*, 24(6), 485-490. <http://dx.doi.org/10.4067/S0716-10182007000600009>

Sfantou, DF, Laliotis, A., Patelarou, AE, Sifaki-Pistolla, D., Matalliotakis, M. y Patelarou, E. (2017, octubre). Importancia del estilo de liderazgo hacia la calidad de las medidas de atención en entornos de atención médica: *una revisión sistemática*. *En Salud* (Vol. 5, No. 4, p. 73). MDPI.

Suárez Isaqui, L., Rodríguez Ramos, S. L., y Martínez Abreu, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010.

Thompson, A., y Suñol, R. (1996). Las expectativas como factores determinantes en la satisfacción de los pacientes: conceptos, teoría y pruebas. *Rev Calidad Asistencial*, 11, 74-86.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2832154>.

Valladolid, A. Y. G., y Alarcón, M. C. (2021). Calidad de atención en los servicios neonatales en contexto COVID-19. *Salud y Vida Sipanense*, 8(2), 68-77.  
<https://doi.org/10.26495/svs.v8i2.1969>

Véliz Martínez, P. L., Jorna Calixto, A. R., y Berra Socarrás, E. M. (2016). Consideraciones sobre los enfoques, definiciones y tendencias de las competencias profesionales. *Educación Médica Superior*, 30(2), 0-0.

Wolf, M. H., Putnam, S. M., James, S. A., y Stiles, W. B. (1978). The Medical Interview Satisfaction Scale: development of a scale to measure patient perceptions of physician behavior. *Journal of behavioral medicine*, 1(4), 391-401.  
<https://doi.org/10.1007/BF00846695>

Yandeline, C. A. G. (2015). *Factores socio-culturales e institucionales que inciden al incumplimiento del esquema nacional de vacunación en las madres de niños (as) de 4 meses en el Centro de Salud Vallecito Puno 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional.  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/1885>

Zúñiga Palomino, D. C. (2022). *Satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el Centro de Salud Andahuaylas-Apurímac*,

2021. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83766>

## **ANEXOS**

## Anexo: 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	MÉTODOS
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la enfermera de inmunizaciones en un Centro de Salud - 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a los datos tangibles por parte de la enfermera de inmunizaciones?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a la fiabilidad por parte de la enfermera de inmunizaciones?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a la atención por parte de la enfermera de inmunizaciones?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de la enfermera de inmunizaciones.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a los datos tangibles por parte de la enfermera de inmunizaciones.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a la fiabilidad por parte de la enfermera de inmunizaciones</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a la atención por parte de la enfermera de inmunizaciones</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación natural entre satisfacción del usuario y la calidad de atención de la enfermera de inmunizaciones.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1. La satisfacción del usuario se relaciona sustancialmente con los datos tangibles por parte de la enfermera de inmunizaciones.</p> <p>2. La satisfacción del usuario se relaciona sustancialmente con la fiabilidad por parte de la enfermera de inmunizaciones.</p> <p>3. La satisfacción del usuario se relaciona sustancialmente con la seguridad por parte de la enfermera de inmunizaciones.</p>	<b>Satisfacción del usuario</b>	Afectiva	-Seguridad en la atención brindada -Comportamiento de la enfermera -Libre de expresión	1,2,3	Nunca: 1 Casi nunca: 2 Algunas veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5	<p><b>Tipo:</b> básica <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental,</p> <p><b>Población:</b> Conformado por 95 usuarios.</p> <p><b>Muestra:</b> Conformado por 65 usuarios</p> <p><b>Muestreo</b> El muestreo fue probabilístico aleatorio simple</p>
				Cognitiva	-Información del proceso - Información de la atención.	4,5,6		
				Competencia profesional	- Inteligencia - Destrezas	7,8		
			<b>Calidad de atención</b>	Elementos tangibles	-Información/educación -Disposición de riesgos -Eficiencia -Integralidad	1,2,3		
				Fiabilidad	- Información - Distribución de cupos - Disponer de historia clínica	4,5,6		
				Seguridad	- Privado - Confianza	7,8		



<p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a la capacidad de respuesta por parte de la enfermera de inmunizaciones?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción del usuario respecto a la empatía por parte de la enfermera de inmunizaciones?</p>	<p>enfermera de inmunizaciones.</p>	<p>4. La satisfacción del usuario se relaciona sustancialmente con la capacidad de respuesta por parte de la enfermera de inmunizaciones.</p> <p>5. La satisfacción del usuario se relaciona sustancialmente con la empatía por parte de la enfermera de inmunizaciones.</p>			- Seguridad		<p>Nunca: 1 Casi nunca: 2 Algunas veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5</p>	
	Capacidad de respuesta			- Puntual - -Celeridad en la atención	9,10			
				Empatía	-Atención respetuoso -Horarios libres	11,12,13		

## Anexo: 02 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Satisfacción del usuario</b>	La satisfacción contribuye en la accesibilidad de la atención, ya que hay más probabilidad que un paciente regrese a buscar una nueva atención. Por ello, la satisfacción puede identificarse como el juicio del usuario en la calidad del cuidado (Hernández, 2004).	Es la respuesta que refieren los usuarios de los menores del año de edad concernientes a la atención que el personal de enfermería en el consultorio de inmunizaciones en aquellas dimensiones: afectiva, cognitiva y competencia profesional donde será recolectada a través de un cuestionario que tiene 8 ítems.	Afectiva	-Seguridad en la atención brindada -Comportamiento de la enfermera -Libre de expresión	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
			Cognitiva	-Información del proceso Información de la atención.	
			Competencia profesional	- Inteligencia - Destrezas	
<b>Calidad de la atención</b>	La calidad de la atención se conceptualiza como la extensión de la diversidad que hay entre las posibilidades de conseguir algo o aspiración de parte de los usuarios y como se percibe en sus dimensiones. (Berry et al, 1993).	La calidad de la atención es la respuesta manifestada por parte del usuario respecto a la apreciación y el entorno en que se encuentra y que da el personal de enfermería del servicio de inmunizaciones, fue operacionalizada en las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, el cual será recolectadas mediante de un cuestionario que consta de 13 ítems.	Elementos tangibles	- Información/educación - Disposición de riesgos - Eficiencia - Integralidad	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
			Fiabilidad	- Información -Distribución de cupos - Disponer de historia clínica	
			Seguridad	- Privado - Confianza - Seguridad	
			Capacidad de respuesta	- Puntual - Celeridad en la atención	

			Empatía	-Atención respetuoso Horarios libres	
--	--	--	---------	---	--



Anexo: 03 INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO: SATISFACCION DEL USUARIO

**Instrucciones:** Estimado participante lea con atención y responda las preguntas marcando con **X** la alternativa que Ud. Considere adecuada acerca de la atención que recibe en el consultorio de inmunizaciones.

Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	AFFECTIVA	1	2	3	4	5
1	¿El trato que le brinda la enfermera le transmite seguridad?					
2	¿El comportamiento de la enfermera le transmite confianza?					
3	¿Ud. siente libertad de poder expresarse durante la atención?					
	<b>COGNITIVA</b>					
4	¿Ud. recibe información acerca de las vacunas que se le van a administrar?					
5	¿La información que le brinda la enfermera sobre la dosis, tipo y efectos de las vacunas es clara?					
6	¿La información que le brinda la enfermera sobre la administración de las vacunas es comprensible?					
	<b>COMPETENCIAS PROFESIONALES</b>					
7	¿La enfermera responde en forma clara ante sus preguntas y sus dudas?					
8	¿La enfermera demuestra suficientes habilidades en la administración de las vacunas?					



## CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN

**Instrucciones:** Lea con atención y responda las preguntas marcando con una X la alternativa que Ud. Considere adecuada acerca de la atención que recibe en el servicio de vacunas.

Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿La enfermera le explica sobre la atención que va a recibir en el servicio de inmunizaciones?					
2	¿Ud. encuentra con facilidad la cita para la atención en el servicio de vacunas?					
3	¿Ud. fue atendida(o) en la hora programada?					
	<b>SEGURIDAD</b>					
4	¿Se respeta su privacidad al momento de la atención?					
5	¿Se le brinda el tiempo adecuado para resolver sus dudas e inquietudes durante la atención en el consultorio de inmunizaciones?					
6	¿Hubo seguridad en la aplicación del biológico de parte de la enfermera?					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
7	¿Durante la consulta la enfermera le brinda una atención adecuada?					
8	¿Ud. recibe una atención rápida por parte de la enfermera?					
	<b>EMPATÍA</b>					
9	¿Ud. recibe un trato respetuoso y amable por parte de la enfermera en el consultorio de inmunizaciones?					
10	¿El consultorio de inmunizaciones tiene horarios de atención convenientes para todos los pacientes?					
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
11	¿Ud. cree que la enfermera está capacitada para orientar a los pacientes y familiares?					
12	¿El consultorio de inmunizaciones cuenta con equipos y materiales adecuados para su atención?					
13	¿Hubo comodidad y limpieza durante la atención en el consultorio de inmunizaciones?					

## Anexo: 04 PRUEBA PILOTO

variable	satisfacción del usuario										calidad de atención										total					
	afectiva					cognitiva					petencias profesiona					seguridad						empatía				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10		p11	p12	p13		
1	4	4	5	5	3	5	4	5	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5			
2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4			
3	4	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5			
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4			
5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4			
6	3	4	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5			
7	4	3	3	2	4	2	4	2	4	2	5	2	5	2	5	2	5	1	3	2	2	5	4			
8	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4			
9	4	5	4	5	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5			
10	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5			
sumatoria	37	39	41	39	38	35	41	38	42	29	45	37	44	43	45	45	30	45	45	41	46	45	537			
varianza	0.41	0.89	0.43	1.43	0.36	0.65	0.43	0.76	13.36	0.56	0.89	1.05	1.41	0.24	0.81	0.45	1.2	1.05	0.85	0.89	0.44	0.25	46.81			



SUMATORIA DE VARIANZA SATISFACCION  
SUMATORIA TOTAL

5.54  
16.69

SUMATORIA DE VARIANZA CALIDAD  
SUMATORIA TOTAL

10.09  
46.81

ALFA 0.8257  
K=IV DE TEMS DEL INS 8  
SUMATORIA DE VARIAN 5.54  
VARIANZA TOTAL DEL IN 18.36

ALFA 0.8498  
K=IV DE TEMS DEL INS 13  
SUMATORIA DE VARIAN 10.09  
VARIANZA TOTAL DEL IN 46.81







Anexo: 06 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: AFECTIVA</b>							
1	¿El trato que le brinda la enfermera le transmite seguridad?	X		X		X		
2	¿El comportamiento de la enfermera le transmite confianza?	X		X		X		
3	¿Ud. siente libertad de poder expresarse durante la atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: COGNITIVA</b>							
4	¿Ud. recibe información acerca de las vacunas que se le van a administrar?	X		X		X		
5	¿La información que le brinda la enfermera sobre la dosis, tipo y efectos de las vacunas es clara?	X		X		X		
6	¿La enfermera le brinda una información adecuada a través de un lenguaje comprensible?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: COMPETENCIAS PROFESIONALES</b>							
7	¿La enfermera responde en forma clara ante sus preguntas y sus dudas?	X		X		X		
8	¿La enfermera demuestra suficientes habilidades en la administración de las vacunas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mgr: ...Dr. Marco Aurelio Salvatierra Celis..... DNI: .....04081428.....

Especialidad del validador: .....Cinjano Dentista.....Doctor en Odontología UNFV y Doctor en Administración UNFV.....

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 15 de noviembre del 2022

  
El Jefe del Departamento de  
Evaluación  
del Departamento de  
Evaluación y Seguimiento  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1	¿La enfermera le explica sobre la atención que va a recibir en el servicio de inmunizaciones?	X		X		X		
2	¿Ud. encuentra con facilidad la cita para la atención en el servicio de vacunas?	X		X		X		
3	¿Ud. fue atendida(o) en la hora programada?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>							
4	¿Se respeta su privacidad al momento de la atención?	X		X		X		
5	¿Se le brinda el tiempo adecuado para resolver sus dudas e inquietudes durante la atención en el consultorio de inmunizaciones?	X		X		X		
6	¿Hubo seguridad en la aplicación del biológico de parte de la enfermera?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
7	¿Durante la consulta la enfermera le brinda una atención adecuada?	X		X		X		
8	¿Ud. recibe una atención rápida por parte de la enfermera?	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		SI	No	SI	No	SI	No
9	¿Ud. recibe un trato respetuoso y amable por parte de la enfermera en el consultorio de inmunizaciones?	X		X		X	
10	¿El consultorio de inmunizaciones tiene horarios de atención convenientes para todos los pacientes?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		SI	No	SI	No	SI	No
11	¿Ud. cree que la enfermera está capacitada para orientar a los pacientes y familiares?	X		X		X	
12	¿El consultorio de inmunizaciones cuenta con equipos y materiales adecuados para su atención?	X		X		X	
13	¿Hubo comodidad y limpieza durante la atención en el consultorio de inmunizaciones?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ...Dr. Marco Aurelio Salvatierra Celis..... DNI: .....04081428.....

Especialidad del validador: ..... Cirujano Dentista..... Doctor en Odontología UNPV y Doctor en Administración.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de noviembre del 2022

  
 Dr. Marco Aurelio Salvatierra Celis  
 D.E.C.A.S.O.  
 Universidad Nacional del Altiplano  
 Fianza del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: AFECTIVA</b>							
1	¿El trato que le brinda la enfermera le transmite seguridad?	X		X		X		
2	¿El comportamiento de la enfermera le transmite confianza?	X		X		X		
3	¿Ud. siente libertad de poder expresarse durante la atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: COGNITIVA</b>							
4	¿Ud. recibe información acerca de las vacunas que se le van a administrar?	X		X		X		
5	¿La información que le brinda la enfermera sobre la dosis, tipo y efectos de las vacunas es clara?	X		X		X		
6	¿La enfermera le brinda una información adecuada a través de un lenguaje comprensible?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: COMPETENCIAS PROFESIONALES</b>							
7	¿La enfermera responde en forma clara ante sus preguntas y sus dudas?	X		X		X		
8	¿La enfermera demuestra suficientes habilidades en la administración de las vacunas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ...Dra. Tania Valentina Rosales Cifuentes..... DNI: .....04072471.....

Especialidad del validador: .....Cirujano Dentista.....Magister en Odontología y Doctora en Salud Pública.....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 15 de noviembre del 2022

  
Dra. Tania V. Rosales Cifuentes  
Doctora en Salud Pública  
Magister en Odontología

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1	¿La enfermera le explica sobre la atención que va a recibir en el servicio de inmunizaciones?	X		X		X		
2	¿Ud. encuentra con facilidad la cita para la atención en el servicio de vacunas?	X		X		X		
3	¿Ud. fue atendida(o) en la hora programada?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>							
4	¿Se respeta su privacidad al momento de la atención?	X		X		X		
5	¿Se le brinda el tiempo adecuado para resolver sus dudas e inquietudes durante la atención en el consultorio de inmunizaciones?	X		X		X		
6	¿Hubo seguridad en la aplicación del biológico de parte de la enfermera?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
7	¿Durante la consulta la enfermera le brinda una atención adecuada?	X		X		X		
8	¿Ud. recibe una atención rápida por parte de la enfermera?	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		SI	No	SI	No	SI	No
9	¿Ud. recibe un trato respetuoso y amable por parte de la enfermera en el consultorio de inmunizaciones?	X		X		X	
10	¿El consultorio de inmunizaciones tiene horarios de atención convenientes para todos los pacientes?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		SI	No	SI	No	SI	No
11	¿Ud. cree que la enfermera está capacitada para orientar a los pacientes y familiares?	X		X		X	
12	¿El consultorio de inmunizaciones cuenta con equipos y materiales adecuados para su atención?	X		X		X	
13	¿Hubo comodidad y limpieza durante la atención en el consultorio de inmunizaciones?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...Dra. Tania Valentina Rosales Cárdenas..... DNI: .....04072471.....

Especialidad del validador: ..... Cirujano Dentista.....Magister en Odontología y Doctora en Salud Pública .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de noviembre del 2022

  
Dra. Tania V. Rosales Cárdenas  
Docente en Salud Pública  
Magister en Odontología

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>a</sup>		Relevancia <sup>b</sup>		Claridad <sup>c</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: AFECTIVA</b>							
1	¿El trato que le brinda la enfermera le transmite seguridad?	X		X		X		
2	¿El comportamiento de la enfermera le transmite confianza?	X		X		X		
3	¿Ud. siente libertad de poder expresarse durante la atención?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: COGNITIVA</b>							
4	¿Ud. recibe información acerca de las vacunas que se le van a administrar?	X		X		X		
5	¿La información que le brinda la enfermera sobre la dosis, tipo y efectos de las vacunas es clara?	X		X		X		
6	¿La enfermera le brinda una información adecuada a través de un lenguaje comprensible?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: COMPETENCIAS PROFESIONALES</b>							
7	¿La enfermera responde en forma clara ante sus preguntas y sus dudas?	X		X		X		
8	¿La enfermera demuestra suficientes habilidades en la administración de las vacunas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.: Mg. María Mercedes Chaparro Lituma   DNI: 06201418

Especialidad del validador: Magister en Docencia Universitaria

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 23 de noviembre del 2022

*María M. Chaparro Lituma*

Maria M. Chaparro Lituma

CEP 8715

MAGISTER EN DOCENCIA

UNIVERSITARIA

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1	¿La enfermera le explica sobre la atención que va a recibir en el servicio de inmunizaciones?	X		X		X		
2	¿Ud. encuentra con facilidad la cita para la atención en el servicio de vacunas?	X		X		X		
3	¿Ud. fue atendida(o) en la hora programada?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>							
4	¿Se respeta su privacidad al momento de la atención?	X		X		X		
5	¿Se le brinda el tiempo adecuado para resolver sus dudas e inquietudes durante la atención en el consultorio de inmunizaciones?	X		X		X		
6	¿Hubo seguridad en la aplicación del biológico de parte de la enfermera?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
7	¿Durante la consulta la enfermera le brinda una atención adecuada?	X		X		X		
8	¿Ud. recibe una atención rápida por parte de la enfermera?	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		SI	No	SI	No	SI	No
9	¿Ud. recibe un trato respetuoso y amable por parte de la enfermera en el consultorio de inmunizaciones?	X		X		X	
10	¿El consultorio de inmunizaciones tiene horarios de atención convenientes para todos los pacientes?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		SI	No	SI	No	SI	No
11	¿Ud. cree que la enfermera está capacitada para orientar a los pacientes y familiares?	X		X		X	
12	¿El consultorio de inmunizaciones cuenta con equipos y materiales adecuados para su atención?	X		X		X	
13	¿Hubo comodidad y limpieza durante la atención en el consultorio de inmunizaciones?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.: Mg. María Mercedes Chaparro Lítuma   DNI: 08201418  
Especialidad del validador: Magister en Docencia Universitaria

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Maria M. Chaparro Lituma*  
Mg. María M. Chaparro Lítuma  
CEP: 8715  
MAGISTER EN DOCENCIA  
UNIVERSITARIA

Firma del Experto Informante.

23 de noviembre del 2022

## Anexo: 07 AUTORIZACION DEL ESTABLECIMIENTO EN ESTUDIO

### POSGRADO

Universidad César Vallejo

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 08 de Noviembre del 2022

Señor (a):  
Dra. Leslie Fransua Espinoza Rodriguez  
Medico Jefe  
CENTRO DE SALUD "SAN ANTONIO"

Nº de Carta : 249 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J  
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación  
Referencia : Solicitud del Interesado de fecha: 8 de noviembre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).


Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **SANTOS MELENDEZ LISETH NOEMI**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA DE INMUNIZACIONES EN UN CENTRO DE SALUD-2022."**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

  
Dra. Ruth Majo Marmola  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate

  
9/11/2022

## Anexo: 08 CONSTANCIA DE DESARROLLO DE TESIS



PERU

MINISTERIO  
DE SALUD

C. S. SAN ANTONIO

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

# CONSTANCIA

Dra. Leslie Fransua Espinoza Rodríguez  
**MEDICO JEFE DEL C.S. SAN ANTONIO**

Consta por el presente que la maestrante LISETH NOEMI SANTOS MELENDEZ; ha aplicado los INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACION: Encuesta de satisfacción del usuario y calidad de atención para determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y calidad de atención de la enfermera de inmunizaciones, lugar donde se desarrolló su tesis de investigación titulada "SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA DE INMUNIZACIONES EN UN CENTRO DE SALUD 2022".

Dejo en sus manos para los fines que considere necesario

Atentamente:



**Anexo 09: FOTOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**









**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANABRIA BOUDRI FANNY MIRIAM, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción del usuario y calidad de atención de la enfermera de inmunizaciones en un centro de salud - 2022", cuyo autor es SANTOS MELENDEZ LISETH NOEMI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 19 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANABRIA BOUDRI FANNY MIRIAM <b>DNI:</b> 06962947 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2462-2715	Firmado electrónicamente por: FSANABRIABO el 21-01-2023 11:25:51

Código documento Trilce: TRI - 0524066