



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Comunicación Gubernamental y su Efecto en la  
Satisfacción del Proceso de Vacunación, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Perona Grandez, Lesli Carol (ORCID: 0000-0003-4679-7150)

**ASESOR:**

Mgtr. Baldárrago Baldárrago, Jorge Luis Aníbal (ORCID: 0000-0002-7051-2234)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

## Dedicatoria

A Dios por darme la templanza para continuar en este proceso educativo, a mi madre y hermana por la ayuda constante y por ser mis ejemplos de resiliencia.

## Agradecimiento

A la Escuela de Posgrado de la Univesridad César Vallejo por brindarme los instrmentos necesarios para mi formación académica, a mi asesor Mgtr Jorge Luis Aníbal Baldárrago Baldárrago por replicar sus conocimientos y la exigencia constante para el desarrollo de esta investigación y a Luz Sadith Cubas Grandez por su apoyo y sugerencias de mejora.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y su operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	18
IV. RESULTADOS	20
4.1. Análisis descriptivo	20
4.1.2. Satisfacción	20
4.2. Análisis Inferencial	22
V. DISCUSIÓN	25
5.1. Discusión teórica	25
5.2. Discusión Metodológica	27
5.3. Discusión de resultado	28

VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	1

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	17
Jueces expertos	17
Tabla 2	17
Análisis de confiabilidad	17
Tabla 3	20
Frecuencias de la comunicación gubernamental	20
Tabla 4	20
<i>Frecuencias de la satisfacción</i>	20
Tabla 5	21
Frecuencias de las técnicas de comunicación	21
Tabla 6	21
<i>Frecuencias de instrumentos de comunicación</i>	21
Tabla 7	22
Correlación Rho de Spearman entre las variables “Comunicación gubernamental” y “Satisfacción”	22
Tabla 8	23

Correlación Rho de Spearman entre las variables “Técnicas de comunicación” y “Satisfacción” 23

Tabla 9 24

Correlación Rho de Spearman entre la dimensión “Instrumento de comunicación” y la variable “Satisfacción” 24

## RESUMEN

La presente investigación se basó en determinar la relación entre comunicación gubernamental y la satisfacción de los usuarios durante proceso de vacunación, Lima en 2021. El estudio fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental, correlacional y transeccional. La población fue representada por 4 911 445 ciudadanos vacunados, la muestra estuvo compuesta por 108 personas vacunadas en Lima metropolitana y el muestreo fue no probabilístico por voluntarios. La técnica usada para la recolección de los datos fue una encuesta compuesta por dos cuestionarios como instrumentos, uno por cada variable, estos fueron validados por juicio de expertos, obteniendo cada uno alta confiabilidad en el alfa de Cronbach con 0.964 y 0,93. Como conclusión, los resultados descriptivos determinaron que un 11,1% de personas vacunadas perciben una adecuada comunicación gubernamental y el 9,26% de los encuestados se encuentran satisfecho con la información brindada por el gobierno. En tal sentido, de acuerdo Rho de Spearman el cociente de correlación es de 0,536, esto significa que la comunicación gubernamental y la satisfacción de los usuarios dentro del proceso de vacunación, Lima en 2021 es positiva y moderada.

**Palabras clave:** Comunicación gubernamental, satisfacción y vacunación.

## ABSTRACT

This investigation was based on determine the relationship between government communication and users' satisfaction during the vaccination, Lima in 2021. The type of this study was applied with a quantitative approach, it has a non-experimental, correlational and translational design. The population was represented by 4911445 vaccinated citizens, the research sample was composed by 108 vaccinated people in Lima downtown and it has non-probability sampling by volunteers. The technique used to collect data was a survey composed by two questionnaires as instruments, one for each variable, these instruments were validated by experts and obtained, each of them, high reliability in alpha of Cronbach with 0,964 and 0,93. To conclude, the descriptive results determined that 11,1% of vaccinated people perceived an adequate government communication and 9,26% of polled people were satisfied with the information given by the government. Therefore; according to Spearman's Rho, the quotient correlation is 0,536, it means that the government communication and users' satisfaction in the vaccination process, Lima in 2021 is positive and moderate.

**Keywords:** Government communication, satisfaction and vaccination.

## I. INTRODUCCIÓN

La problemática que precisa esta investigación es la inadecuada comunicación entre el Gobierno y los ciudadanos con respecto al proceso de vacunación contra la COVID-19. En el ámbito internacional, la comunicación entre los gobernantes y la ciudadanía ha venido adquiriendo mayor importancia debido a las dificultades que presentan los sistemas gubernamentales y el desarrollo de la comunicación digital; por ello, la comunicación debe realizarse de manera planificada, clara, coherente y eficaz para construir relaciones mutuas que beneficien a la ciudadanía y al Gobierno (Amadeo, 2016).

La comunicación gubernamental tuvo que fortalecerse después del 11 de marzo de 2020, tras la declaración del director de la (Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) quien mencionó, mediante conferencia de prensa, que la enfermedad del coronavirus tiene la característica de pandemia debido al nivel de propagación y gravedad del virus SARS-COV-2. Por tanto, los ejecutivos de la OMS establecieron estrategias de comunicación que consistieron en planificar, explicar y aplicar medidas preventivas para gestionar campañas de salud pública. Estas estrategias se replicaron en los diferentes estados para tratar de mitigar el índice de contagio; sin embargo, desde la aparición del virus hasta mayo de 2021 se registraron 162 177 376 de casos positivos a nivel mundial. Asimismo, en las regiones continentales se precisan las siguientes cifras: América presenta 64 757 485 de casos; Europa, 53 561 434; Asia, 28 082 564; Mediterráneo Oriental, 9 646 210; África y Pacífico Oeste registran 2 729 555. Adicionalmente, la OMS sugirió que los países del mundo deben contar con estrategias de comunicación para preparar a los ciudadanos ante el proceso de vacunación, mencionando sus ventajas y desventajas, coordinando el plan de ejecución y finalmente, evaluando el proceso comunicacional. Esto propició que la vacunación a nivel mundial empezara en diciembre de 2020 y a la fecha, asciende a 711 148 744 dosis de vacunas administradas (OMS, 2020).

Por otro lado, en Latinoamérica se encontró que días antes de decretarse la pandemia por coronavirus, los presidentes latinoamericanos no lograban tener una adecuada comunicación gubernamental y no brindaban información relevante ni real de los problemas que iba ocasionando la pandemia a los ciudadanos (Conde et al., 2021). Los datos recogidos por la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021) muestran la cantidad de personas contagiadas en América latina, siendo Brasil, el país que presentó 15 586 534 casos; Argentina, 3 290 935 y Colombia, 3 103 333. Ante estas alarmantes cifras, la OPS redactó un artículo en el cual brinda información sobre la comunicación en crisis, mencionando técnicas que pueden aplicar los países de América para comunicarse con sus ciudadanos antes, durante y al término de la vacunación contra la COVID-19. Respecto a este proceso, la organización registra que los países que vienen administrando mayor cantidad de vacunas en Latinoamérica son: Brasil que registró 50 011 889 dosis; Chile, 16 206 599 y Argentina, 9 541 511 (OPS, 2021).

A nivel nacional, la comunicación del gobierno peruano en estos últimos dos años ha presentado dificultades para informar adecuadamente a la población sobre las acciones de prevención de los contagios, ello se ha evidenciado con el incremento de ciudadanos contagiados, al mes de mayo, la cifra asciende a 1 893 334 según los datos del Ministerio de Salud. En cuanto a la comunicación sobre el cronograma de vacunación se presentaron 3 modificaciones, las cuales generaron molestia en los ciudadanos. A la fecha, con el último plan de vacunación también se registran dificultades al comunicar a la población. En el Perú se han administrado 2 754 605 dosis de vacunas contra la Covid 19 (MINSa, 2021). En lo referente a Lima metropolitana, el incremento de contagio asciende a 659 159 de casos positivos; por tanto, es una de las ciudades con mayor número de contagiados. Esta situación pone al descubierto que existen dificultades para reducir el índice de contagio por parte de las autoridades en los diferentes niveles de gobierno. Con respecto a la vacunación, la cifra de la población vacunada es de 1 309 408 vacunas aplicadas (Gobierno del Perú, 2021).

Es así que la presente investigación pretende resolver el **siguiente problema general** ¿Cuál es la relación entre la comunicación gubernamental y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021? y los problemas específicos son ¿Cuál es la relación entre las técnicas de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021? y ¿Cuál es la relación entre los instrumentos de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021?

La investigación se **justifica** por su potencial aporte a: (i) nivel social debido a que el presente estudio buscó dar a conocer la percepción de los ciudadanos para promover mejoras en cuanto a la información que brindará el Gobierno; (ii) a nivel práctico porque permitirá prevenir situaciones críticas que pueda presentar el gobierno, mejorando la confianza con la ciudadanía; (iii) a nivel teórico debido a que sirve como antecedente para posteriores investigaciones referentes a la comunicación y la satisfacción de los ciudadanos sobre los servicios que brindan en el proceso de vacunación, es importante recalcar que la variable comunicación gubernamental es poco estudiada en nuestro país; por ende, no existe bibliografía suficiente al respecto; (iv) a nivel metodológico ya que se construirá un cuestionario innovador dado que las dos variables juntas han sido poco analizadas en nuestro país.

En tal sentido, se precisan como **objetivo** general el determinar la relación entre comunicación gubernamental y la satisfacción satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021, y como objetivos específicos identificar la relación entre las técnicas de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021 y establecer la relación entre los instrumentos de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021.

De esta manera se pretende verificar la **hipótesis** general de que existe relación entre la comunicación gubernamental y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021 y las hipótesis específicas: Existe relación entre las técnicas de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021 y conocer si existe relación entre los instrumentos de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación realizada consideró los siguientes **antecedentes** internacionales, Ruiz et al. (2021) estudiaron las teleconsultas y la satisfacción de los usuarios durante la pandemia en España. El objetivo de esta investigación fue conocer la satisfacción de los ciudadanos que se atendieron mediante esta modalidad, es este estudio posee un diseño transversal mediante la aplicación de una encuesta con 29 preguntas, aplicadas a 352 personas, los resultados fueron que el 95% de los encuestados se sienten satisfechos con la consulta telefónica, el 91% recomiendan la teleconsulta, y el 99% mencionaron haber recibido un buen trato.

Vardavas et al. (2021) analizaron la comunicación gubernamental y la confianza de los ciudadanos de los gobiernos de Alemania, Canadá, Italia, Estados Unidos, Francia, Gran Bretaña, y Japón frente a la pandemia. El diseño no experimental transeccional, la población fue un total de 7 005 ciudadanos de 16 años en adelante que se encuentren viviendo en dichos países en marzo del 2020, el muestreo es no probabilístico por conveniencia, la técnica utilizada fue encuesta virtual. Los resultados presentados fueron que Japón tenía una aprobación del 35.0% en cuanto a sus medidas de prevención; 36, 6%, de comunicación y 38% en la confianza de la población. El siguiente país fue Estados Unidos con 52,9%; 64,6% y 59,9% de aprobación. Estos porcentajes se relacionaron significativamente con la comprensión de las medidas a tomar de forma personal para mitigación de los contagios del COVID-19 y fueron asociados con la aprobación a la respuesta del gobierno.

Tham et al. (2021) consideraron estudiar la eficacia de la comunicación del gobierno en la pandemia por el COVID-19 en Vietnam, este estudio contó con 60 especialistas en comunicación divididos en doce grupos de cinco, los cuales fueron entrevistados para analizar cuatro dimensiones: conocimientos previos, percepción de amenaza, síntomas emocionales y el comportamiento frente a la pandemia por COVID-19. Los resultados obtenidos sobre la estrategia comunicacional aplicada fueron: Sí hubo una eficiente difusión de la información, promoción de las conductas saludables y reducción de las conductas no saludables. También mencionaron que

los actores de la comunicación influyeron en la eficacia de la estrategia comunicacional.

En cuanto a la investigación realizada por Lim et al. (2021) se puede identificar que evaluaron la confianza en el gobierno, percepciones de la COVID-19 y el cambio de comportamiento en 633 ciudadanos de Singapur. La metodología utilizada es el diseño de cohortes; es decir, se realizó un estudio observacional y analítico, aplicando encuestas a los ciudadanos, cuyos resultados fueron que de 633 participantes, quienes completaron 7 encuestas cada uno, 2857 proporcionaron respuestas únicas; de ellas, un 99,1% estuvo de acuerdo con la información de las fuentes oficiales del gobierno, el 97,9% de las agencias de noticias con sede en Singapur son confiables y el 95% asoció la comunicación gubernamental con una mayor percepción de amenaza o con el riesgo de muerte. La confianza en la comunicación gubernamental se asoció con una mayor probabilidad de tener comportamientos de prevención al contagio.

Yang et al. (2020) investigaron la relación entre la satisfacción de los ciudadanos y el uso de las plataformas del gobierno chino. En este estudio correlacional se aplicó una encuesta en línea a 323 usuarios para la recopilación de datos, arrojando como resultado que sus variables independientes: presentación, contenido y utilidad tienen, respectivamente, los siguientes niveles de influencia sobre las variables dependientes 0,116; 0,033 y 0,099. Se evidencia; por tanto, que son mayores al estándar mínimo de 0,002 indicando que tienen correlación predictiva.

Losada et al. (2020) realizaron un estudio cualitativo para determinar la relación entre la comunicación gubernamental y las emociones en la primera fase de la pandemia por la COVID-19 en España. El recojo de datos se centró en la aplicación de una encuesta a 1 823 personas, cuyos resultados muestran que un 70% de ciudadanos identificaron que el personal sanitario y los medios de comunicación del gobierno brindaron información veraz. Sin embargo, se identificó que la preocupación de la ciudadanía radica en dos aspectos: la evaluación de la pandemia que fue mencionada por el 76,6% de los ciudadanos y conocer las medidas de protección fue destacado por el 62,4% de la población. En cuanto a las emociones, se desprendieron los siguientes porcentajes: el 52,5% de la población

manifestó haber sentido tristeza, el 43,5%, sintió ansiedad y el 42%, miedo. Finalmente, se evidenció que el 62% de los ciudadanos aprobó la comunicación del gobierno español al inicio de la pandemia.

Elías (2020) en su artículo de investigación estudió la comunicación de los científicos y expertos en salud que representaban al gobierno español para brindar información sobre la COVID-19. Para este estudio se tomaron 2 encuestas realizadas por dos instituciones internacionales que relacionaron las siguientes dicotomías: ciencia con política y comunicación de los expertos con el gobierno. Los resultados muestran que la población confía en sus científicos en un 84% pero que al comunicar para el gobierno la confianza disminuye a 21%. Por otro lado, la desconfianza en expertos que colaboran con el gobierno es de 45% y dentro de las frases más repetidas destacan: “el ocultamiento de información por parte de los expertos y el gobierno” y “los ciudadanos no se pueden confiar de los expertos y el gobierno”. Estas oraciones fueron emitidas por el 34% y 79% de la población, respectivamente. Estos datos explicarían que la ciencia y la política se tienen que mantener de forma independiente.

Wei y Guo (2019) reconocieron la importancia de la comunicación gubernamental en la aceptación poblacional de la energía nuclear en China, este estudio es cualitativo, correlacional y se realizó mediante encuestas aplicadas a 1065 residentes de las ciudades de Huludao, Shanwei y Huizhou, determinando que el compromiso de la participación pública como instrumento de comunicación fue muy efectiva en la aceptación de plantas nucleares por parte de los ciudadanos chinos. Los resultados que reveló este estudio fueron que las actividades de popularización de la ciencia influyen positivamente en la aceptación pública de la planta nuclear. Asimismo, encontraron que las actividades de participación ciudadana tuvieron un efecto positivo en la aceptación pública. Por lo tanto, se colige que la relación entre la comunicación gubernamental, la participación ciudadana y la aceptación de los ciudadanos es directa.

Santa et al. (2019) analizaron la relación entre el grado de eficacia de la administración electrónica y la satisfacción percibida por los ciudadanos. Este estudio se basó en la entrega de 600 encuestas a ciudadanos que cuentan con locales comerciales en Arabia Saudita, de los cuales 209 fueron llenadas,

mostrando que las actitudes hacia los servicios online son positivas y se relacionan con la calidad de sistema y calidad de la información. Sin embargo, la relación entre calidad de servicio y confiabilidad es negativa, la calidad de sistema y servicio informal tienen un efecto positivo en efectividad operacional, la calidad de sistema y servicio tienen una mayor relación en la satisfacción del usuario.

Bernhard et al. (2018) investigaron la relación entre el grado de digitalización y la satisfacción ciudadana en un gobierno local de Suecia. Este es un estudio cualitativo a larga escala basado en la validación de encuestas nacionales, midiendo la satisfacción ciudadana en tres dimensiones: la satisfacción de quienes viven dentro del distrito, satisfacción con el desarrollo de las actividades y la satisfacción con la transparencia e influencia. Los resultados fueron que existe una relación entre la comunicación de la municipalidad y la satisfacción de los ciudadanos debido a que la gestión en los municipios, en los últimos años, tuvo mayor eficacia en su administración y comunicación de servicios. Por tanto, los resultados confirman que el grado de digitalización está estrechamente relacionado con la satisfacción de los ciudadanos.

Ma (2017) en su investigación analizó la relación del rendimiento y la satisfacción de los ciudadanos en los municipios chinos. Para este estudio se utilizó la metodología correlacional aplicando 209 encuestas y entrevistando a 700 ciudadanos vía telefónica para obtener la data demográfica y de satisfacción, en los resultados se obtiene que la media general es 6,315, mientras que la media obtenida por los gobiernos municipales es de 6,668, interpretándose que la población está satisfecha con el trabajo de sus gobiernos locales. Además, se evidenció que la correlación es estadísticamente significativa con  $r=0,63$  siendo un indicador de satisfacción de los pobladores.

Ho y Cho (2017) realizaron un estudio correlacional en donde midieron la satisfacción de los ciudadanos respecto a la protección policial local gracias a la comunicación gubernamental en Estados Unidos. Para tal estudio se efectuó un análisis de datos obtenidos en los censos y se aplicó una encuesta a un total de 13 085 ciudadanos, la cual tuvo como resultado lo siguiente: el 58% de los encuestados tuvieron una alta satisfacción con la comunicación empleada por parte del gobierno local y el 40% de los encuestados está satisfecho con los esfuerzos

de la ciudadanía para prevenir la delincuencia; por lo tanto, la efectividad de la comunicación gubernamental genera un impacto negativo en el crimen y ayuda a mejorar la satisfacción pública con la protección policial indirectamente.

Zunino et al. (2016) tuvieron como objetivo de estudio la evaluación de la confianza y la satisfacción en ciudadanos vacunados en la ciudad de Montevideo en referencia a la vacunación y sus estrategias de comunicación del Ministerio de Salud del país de Uruguay. El estudio fue de diseño no experimental transeccional, correlacional-causal teniendo como población a un total de 384 adultos que tengan a cargo a un menor a 5 años, la muestra fue calculada en base a la población de Montevideo, según los datos del Instituto nacional de estadística del 2011, el muestreo es probabilístico, el instrumento aplicado fue el cuestionario. Los resultados de la investigación mostraron que el 80,7% de los encuestados confía en las vacunas, la valoración de seguridad en las vacunas fue de 70, 11% y el 92,7% de los encuestados mencionan que la vacunación es importante para la prevención de enfermedades en niños y 81,5% manifiestan que es relevante para adultos; además, se evidenció relación entre la confianza y la satisfacción  $p < 0.01$ .

En cuanto a los antecedentes nacionales, Moscoso et al. (2019) analizaron las propiedades de un cuestionario de satisfacción en 13 814 usuarios que reciben el servicio de consulta externa de medicina en establecimientos de salud en Perú. El cuestionario cuenta con 3 dimensiones (satisfacción con los procesos administrativos, con la infraestructura del establecimiento de salud y con la atención médica) y 19 ítems, los cuales fueron sometidos a juicio de expertos, realizando el análisis factorial exploratorio y confirmatorio, los resultados presentados fueron: La relación entre la primera y tercera dimensión es alta con 0,80 y la confiabilidad promedio es óptima en todas las dimensiones el promedio es de 0,74 para la primera dimensión 0,76 para la segunda dimensión y 0,82 para la tercera dimensión.

Infantes (2017) realizó un estudio titulado la calidad de atención y el grado de satisfacción en usuarios del Hospital III de Iquitos. Este es un estudio transversal donde se evaluó a 305 usuarios en consulta externa en el año 2016. Los resultados mostraron que el 72,9% de los usuarios manifestaron haber estado satisfechos. Por ende, concluyeron que la satisfacción se ha percibido alta debido a que se

consideraron las dimensiones de seguridad y empatía la que representaron un mayor porcentaje de satisfacción.

De esta manera, se consideraron las diferentes teorías referentes a la comunicación; al respecto, Lasswell (1948) citado por Otero (2020) plantea “la teoría de aguja hipodérmica o también llamada la teoría de la bala mágica” la cual explica la relación de los medios de comunicación y su público objetivo afirmando que informaban a una audiencia pasiva, homogénea y masificada que no tenía la capacidad de tener respuestas distintas ante un mismo hecho, especificando que los medios de comunicación crean un estímulo que será inyectado en el receptor sin una instancia de intermediación.

Por su parte, Lazarsfeld y Katz (1955) citado por Lozano (2007) refiere que “la teoría de los dos escalones” consiste en la manera en la que la información llegaba de un grupo a otro en la comunicación de masas. De esa búsqueda, nace el modelo de dos etapas o niveles de comunicación explicando que todo mensaje tiene una fuente que envía el mensaje, el mismo que es recibido por personas más cercanas a la fuente (líderes de opinión) que transmiten la información a su entorno cercano, este modelo explica que muchas veces el mensaje no llega completo a todas las personas, esta teoría recalca la importancia del rol que cumplen los líderes de opinión.

Gerbner (1967) postula la “teoría del cultivo” (García, 2008, p. 91), la cual refiere la importancia del uso constante de la televisión en las personas, clasificando a los televidentes como espectadores blandos a quienes ven televisión menos de dos horas diarias; moderados, entre dos y cuatro horas por día y televidentes duros, más de cuatro horas de televisión. Además, refieren que los espectadores duros tienen una visión distorsionada del mundo la cual está siendo guiada solo por la televisión.

Noelle-Neumman (2010) planteó la teoría espiral de silencio, la cual explica el miedo que las personas sienten al aislamiento social, ello hace que las personas eviten dar sus comentarios u opiniones cuando no coinciden con el de las mayorías. Esto se evidencia en los resultados de las encuestas aplicados por empresas confiables; ya que, lo manifestado no coincidió con lo registrado en las ánforas de sufragio.

En la presente investigación, se aplicará la teoría de los dos escalones debido a que permitirá utilizar dos componentes importantes para la comunicación gubernamental.

En cuanto a la satisfacción de usuarios se debe de analizar la teoría de la expectativa-desconfirmación de Oliver y Linda (1981) la cual explica que la satisfacción del usuario es influida por comparaciones previas (expectativas) al consumo o uso del servicio, esperando que suceda lo que imaginaba que pasaría, llamado también experiencias previas. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) mencionan que la actitud y la calidad de servicio se perciben en base a las expectativas de los usuarios, creando un modelo llamado SERVQUAL que mide la calidad de servicio a través de diez dimensiones.

Cronin y Taylor (1994) mencionan que la actitud y la calidad de servicio se perciben de forma similar mas no se integra decisión específica, por el contrario, tiene que ser valorada de una forma global, sugiriendo la modificación a la teoría de desconfirmación debido a que las expectativas previas ocasionan problemas de validez y confiabilidad; por ello, la reformulación de la teoría consiste en que la calidad percibida debe estar conformada por las percepciones para poder cuantificar de forma confiable y válida. Estos autores crearon un instrumento que centra su medición especialmente en la percepción de servicio denominado SERVPERF, el cual inicialmente consideraba diez dimensiones; sin embargo, las versiones más recientes redujeron las dimensiones a cinco, las que contribuyen directamente a la satisfacción. Es por ello que para estudiar la variable satisfacción de usuarios se analizará cuatro dimensiones.

Los **enfoques conceptuales** de las variables y sus componentes son:

- Variable 1: Según Graber (1992; 2003) define a la comunicación gubernamental como el uso de símbolos en organizaciones públicas para coordinar el trabajo en aras de alcanzar metas específicas. Garnett y Kouzmin (1997) definió la comunicación administrativa como aquella que siendo intencional o no intencional es usada por organizaciones públicas que tienen un impacto en los procesos administrativos. Canel (2007) plantea la comunicación de instituciones públicas como el proceso transaccional de símbolos

intercambiados entre las instituciones públicas y los funcionarios. Por su parte, Howlett (2009) definió la comunicación gubernamental como un instrumento o herramienta política que da efecto a las metas políticas que a su vez influyen y dirigen acciones políticas a través de la información o conocimiento que brindan los actores sociales. Sanders y Canel (2014) precisó que la comunicación gubernamental es aquella que busca mediar entre la política y los propósitos cívicos para generar relaciones positivas que permitan ganar apoyo e interactuar con los ciudadanos usando diferentes herramientas y estrategias. Canel y Luoma-aho (2019) definió la comunicación gubernamental como aquella que está orientada a obtener metas dentro, entre organizaciones y sus accionistas que permite funciones del sector público de acuerdo a ajustes políticos y culturales con el propósito de mantener el bien público, además de la confianza entre los ciudadanos y las autoridades. Respecto a la variable comunicación gubernamental se han considerado dos dimensiones que son emitidas por los medios de comunicación y los líderes: Técnicas de comunicación e instrumentos de comunicación.

- Dimensión 1: De acuerdo a Canel y Voltmer (2014) en la dimensión técnicas de comunicación empleadas por los líderes de gobierno, plantean que existe una relación entre los medios de comunicación y las políticas que depende altamente del contexto. Por tanto, el presente estudio identifica las técnicas de comunicación como una dimensión relevante en la información que ha vertido el gobierno en el contexto de la vacunación.

Por otro lado, Canel (1999) citada por Campos (2016) refiere que las técnicas de comunicación son los métodos de persuasión empleadas para diferentes estrategias comunicacionales, las cuales son aplicadas por los representantes de las instituciones públicas, dentro de ellas encontramos adecuación de los criterios de noticibilidad y relación estable con los medios de comunicación.

- Indicador 1: De acuerdo a Ortells-Badenes (2014) menciona que los criterios de noticiabilidad es una técnica muy utilizada por los comunicadores para agilizar su trabajo en la selección de la información, jerarquizándolas y produciendo información destacada.
- Indicador 2: Según Hallin y Mancini (2019) definen la relación con los medios como una forma de vinculación de los políticos y los medios de comunicación, la cual consiste en cubrir los diferentes asuntos que conciernan al estado.
- Dimensión 2: Para Canel y Voltmer (2014) en la dimensión instrumentos de comunicación definieron que los medios de comunicación tienen un rol importante en el proceso de credibilidad política; por tanto, existe una conexión entre las prácticas, las actitudes de los periodistas y las instituciones políticas del estado. Domínguez (2012) reconoció los instrumentos de comunicación como los medios de comunicación masiva a los cuales clasificó en: Medios primarios, secundarios, terciarios y cuaternarios.
- Indicador 1: Para Domínguez (2012) los medios primarios se encuentran aquellos que están ligados a una persona como por ejemplo familiares, conocidos, etc.
- Indicador 2: Domínguez (2012) refiere que los medios secundarios se reconocen a los periódicos, revistas folletos, etc.
- Indicador 3: Domínguez (2012) Dentro de los terciarios destaca la televisión, radio y teléfono.
- Indicador 4: De acuerdo a Domínguez (2012) reconoce como que entre los medios cuaternarios se encuentran el internet, redes sociales, celulares, televisión satelital, entre otros.
- Variable 2: De acuerdo con Locke (1976) la satisfacción ciudadana es una actitud positiva cómoda o una positiva o negativa evaluación de los ciudadanos con respecto al desempeño del sector público o privado. Putnam et al. (1993) consideraron que la satisfacción ciudadana contribuye a la confianza dentro de la sociedad como la

disponibilidad para colaborar y contribuir con las organizaciones públicas y su eficiente funcionamiento. Oliver (2010) comparó la satisfacción de los ciudadanos con sus expectativas y sus experiencias al haber recibido un servicio. Cappelli et al. (2010) definieron la satisfacción como una evaluación compleja o una variable multidimensional con elementos identificados por varios aspectos de servicio. En cuanto a la variable satisfacción se han considerado cinco dimensiones: La fiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta.

- Indicador 1: De acuerdo con Cronin y Taylor (1992) en cuanto a la dimensión tangibilidad, en esta se encuentran las instalaciones físicas, equipos y aspecto del personal.
- Indicador 2: Según Cronin y Taylor (1992) respecto a la fiabilidad sostienen que aquí se encuentra la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa.
- Indicador 3: Según Cronin y Taylor (1992) es la capacidad de respuesta y se considera la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar servicio rápido.
- Indicador 4: Para Cronin y Taylor (1992) la cuarta dimensión, que es seguridad, se considera el conocimiento y la cortesía de los empleados y la confianza y seguridad que transmiten.
- Indicador 5: Según Cronin y Taylor (1992) la quinta dimensión, empatía, reconoce que aquí se encuentra el cuidado y la atención personalizada que se brinda a los usuarios.

Luego de haber identificado las variables utilizadas por el SERVPERF se escogió cuatro dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio es de **tipo** aplicada; ya que, según el Consejo Nacional de Ciencia, tecnología e innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2018) la investigación aplicada es todo aquel trabajo original que contribuye a la adquisición de nuevos conocimientos de forma práctica en base a las teorías aceptadas por la comunidad científica.

La presente investigación tiene **diseño** no experimental, transeccional y correlacional-causal. En investigaciones como esta se realiza la observación, estudiando acciones que vienen aconteciendo en las que no se somete control ni se puede realizar manipulación de las variables debido a que son acontecimientos del pasado Hernández, Fernández y Baptista (2014).

En cuanto al **nivel** de investigación, Hernández et al. (2014) definen el nivel correlacional como un estudio en el cual se mide el grado de relación entre dos o más variables. Por tanto, se desprende que el presente estudio es de nivel correlacional dado que se asocian dos variables: comunicación gubernamental y satisfacción, entre las cuales se pretende identificar el grado de relación.

#### 3.2. Variables y su operacionalización

Caballero (2014) define a las variables como el conjunto de elementos que tienen en común características particulares que pueden adquirir un valor entre ellos. Las variables de la investigación son la comunicación gubernamental y la satisfacción.

- **Definición conceptual:** La variable comunicación gubernamental es aquella comunicación que permite mediar entre la política y los propósitos cívicos generando relaciones positivas, permitiendo la interacción entre los ciudadanos y las autoridades (Canel y Luomma-Aho, 2019).

La satisfacción es la actitud positiva o negativa con respecto al sector público (Croin y Taylor, 1994).

- **Definición operacional:** Según Lazarsfeld y Katz (1955) citado por Lozano (2007) plantea la teoría de los dos escalones la cual explica que todo mensaje tiene una fuente que es transmitido por personas cercanas a la fuente, de esta manera la información llega de un grupo a otro; por su parte, Canel y Voltmer (2014) definen dos dimensiones: Las técnicas de comunicación y los instrumentos de comunicación (Revisar anexo 1)

Según Cronin y Taylor (1992) las dimensiones a considerar para la satisfacción son: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Revisar anexo 1)

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Según Cromwell (2012) la población es un conjunto de personas animales o cosas que coinciden con un grupo de especificaciones bien definidas. La comunicación gubernamental se midió en ciudadanos de Lima, mayores de 18 años. Según los datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil la población está conformada por 7 558 581 ciudadanos pertenecientes a la población electoral (RENIEC, 2021). Sin embargo, la población vacunada en las tres etapas de vacunación es 2 472 296 ciudadanos (Gobierno del Perú, 2021).

- **Criterios de inclusión:** Los ciudadanos que participaron en la investigación fueron personas mayores de edad vacunados en las tres etapas de vacunación.

Primera etapa: Personal de salud, fuerzas armadas; segunda etapa: mayores de 60 años y personas que padezcan enfermedades que le generen riesgo alto u complicaciones en su salud y por último personas de 50 a 59 años.

- **Criterios de exclusión:** Las personas que no fueron consideradas para la investigación son menores de 49 años que no se encuentren considerados en las etapas anteriores.

## **Muestra**

### **A. Tamaño de la muestra**

El tamaño de la muestra es finito y fue representada por los ciudadanos mayores de 18 años de la ciudad de Lima que fueron vacunados.

La muestra para esta investigación fue de 108 personas vacunadas debido a que se evaluó a tres grupos de ciudadanos que fueron vacunados en la primera, segunda y tercera etapa de vacunación. Tal como Mertens (2010) y Borg y Gall (1989) citados por Hernández et al. (2014) mencionan que para los estudios correlacional se requiere una muestra de 30 casos por grupo como mínimo.

### **B. Técnica de muestreo**

Además, para el presente estudio la técnica que se aplicó es muestreo no probabilístico por voluntarios. Para Hernández et al. (2014) define a las muestras no probabilísticas, como muestras dirigidas que son seleccionadas porque la población reúne las características de la investigación, las cuales se pueden ser usadas en investigaciones cualitativas y cuantitativas.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4. 1. Técnica de recolección de datos**

Según Hernández et al. (2014) la encuesta es una técnica que nos permite interactuar y recolectar datos con el subgrupo. Por tanto, para analizar las variables comunicación gubernamental y satisfacción se utilizó la encuesta como técnica.

### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Por otro lado, el instrumento a emplear para medir las variables comunicación gubernamental y satisfacción es el cuestionario, cuyas preguntas fueron redactadas de manera sencilla y legible para marcar en la herramienta Google formularios y enviado vía correo electrónico, WhatsApp y Facebook messenger a las personas que fueron vacunadas para que puedan contestar de forma rápida.

## **Validez del instrumento**

Hernández et al. (2014) sostiene que el análisis del instrumento realizado por expertos servirá para cuantificar un instrumento, permitiendo evaluar criterios metodológicos y temáticos dando la calificación de aplicable o no aplicable.

Tabla 1

Jueces expertos

Nº	Experto	Especialidad
1	Mgtr. Jorge Luis Aníbal Baldárrago Baldárrago	Administración Pública
2	Mgtr. Fanny Paquita Cordova Ccasa	Educación
3	Mgtr. Angel Dante Unchupaico Cachumani	Gestión pública
4	Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Ciencias Empresariales

Fuente: Propia

#### A. Confiabilidad del instrumento

Hernández et al. (2014) refiere que se debe aplicar el cuestionario a personas que cumplan con características similares para que arrojen los resultados que se desean medir y, de ese modo, se halle la confiabilidad mediante una fórmula estadística. Por tanto, se aplicó el cuestionario a 55 personas lo que nos permitió calcular la confiabilidad del instrumento para posteriormente ser aplicada a la población elegida para el presente estudio.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Comunicación gubernamental	0.950	13
Satisfacción	0.935	16

Fuente: Propia

Se puede evidenciar que los dos instrumentos analizados por el Alfa de Cronbach presentan una alta confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

- a) Se analizó el problema en base al marco teórico para definir las variables y dimensiones y operacionalizarlas.
- b) Luego, se elaboró y validó los instrumentos el cual fue respaldada por las teorías de comunicación y satisfacción.
- c) Se solicitó el consentimiento informado y se aplicó la prueba piloto a 20 personas con las mismas características del público objetivo.
- d) Después, se realizó el análisis estadístico hallando la validez y confiabilidad del instrumento.
- e) Finalmente, se brindó el consentimiento informado y se aplicó el instrumento al público objetivo para procesarlos y realizar un análisis estadístico de los resultados.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Cromwell (2012) refiere que el análisis descriptivo se basa en relatar los datos con medidas relacionadas a la variación y la tendencia central. A nivel descriptivo se hallaron las frecuencias de las dimensiones de comunicación gubernamental las cuales son: Técnicas e instrumentos de comunicación y en cuanto a las frecuencias de las dimensiones de la variable satisfacción son: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Cromwell (2012) determinó el análisis inferencial como un análisis más sofisticado debido a que permite comprobar la hipótesis, analizar los intervalos de confianza, el efecto y la relación entre las variables estudiadas. A nivel inferencial se calculó un coeficiente de correlación para establecer la relación entre la comunicación gubernamental y la satisfacción.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación se consideraron diferentes aspectos éticos dado que como se señala en el Consejo de Organizaciones Internacionales de las

Ciencias Médicas (CIOMS, 2017) es fundamental preservar el valor social y científico para ejecutar una investigación, de modo que se respeten y protejan los derechos humanos de los colaboradores del estudio. Así mismo, para realizar la investigación se debe corroborar que los estudios planteados tengan solidez y veracidad científica. Al respecto, en el presente estudio se considera la honestidad, dado que recolectaron datos que presentan las cifras fidedignas según la OMS, OPS y MINSa (2021). Por otro lado, en cuanto a la privacidad se citó a los autores según las normas brindadas por el manual de la Asociación Americana de Psicología (APA, 2019) respetando la propiedad intelectual de los autores referenciados.

Según Álvarez (2018) el consentimiento informado de los colaboradores resulta relevante antes de iniciar el proceso de investigación pues manifiesta que las personas recibieron y entendieron la información necesaria; por tanto, decidieron ser partícipes de esta, sin coacción, amenaza o estímulo externo. En tal sentido, la presente investigación se realizó con el consentimiento de cada uno de los participantes, las fichas que corroboran esta información están anexadas en esta investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Según los objetivos de la presente investigación, se recogieron los datos que se precisarán en el presente capítulo a través de frecuencias y porcentajes, los cuales estarán sintetizados en tablas y gráficos, los que a su vez evidenciarán la relación entre las variables y sus respectivas dimensiones.

#### 4.1.1. Comunicación gubernamental

Tabla 3

Frecuencias de la comunicación gubernamental

		Frecuencia	Porcentaje
Comunicación gubernamental	Adecuada	12	11,1%
	Regular	64	59,26%
	Inadecuada	32	29,63%
	Total	108	100,0%

*Nota:* Elaboración propia.

Se evidencia que el 11,1% de personas vacunadas perciben una adecuada comunicación gubernamental; el 59,26%, un nivel regular de comunicación gubernamental y un 29,63%, un nivel inadecuado de comunicación empleada. Se puede concluir que los ciudadanos que fueron vacunados contra la COVID-19, consideran que no hubo una adecuada planificación de la comunicación gubernamental en el proceso de vacunación, Lima 2021.

#### 4.1.2. Satisfacción

Tabla 4

*Frecuencias de la satisfacción*

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción	Adecuada	10	9,26%
	Regular	37	34,26%
	Inadecuada	61	56,48%
	Total	108	100,0%

*Nota:* Elaboración propia.

Se evidencia que el 9,26% de los encuestados se encuentran satisfechos; el 34,26%, regularmente satisfechos y el 56,48% están insatisfechos. En base a los datos obtenidos, se puede colegir que los ciudadanos encuestados se encuentran insatisfechos con la comunicación brindada por el gobierno peruano en el proceso de vacunación, Lima 2021.

#### **4.1.3. Técnicas de comunicación**

Tabla 5

*Frecuencias de las técnicas de comunicación*

Frecuencia			Porcentaje
	Adecuada	5	4,63%
Técnicas de comunicación	Regular	25	23,15%
	Inadecuada	78	72,22%
	Total	108	100,0%

*Nota:* Elaboración propia

Se observa que el 4,63% de encuestados, consideran adecuada las técnicas empleadas en la comunicación, el 23,15% considera regular y un 72% refiere que fue inadecuada la técnica aplicada. Se concluye explicando que, para la población evaluada, las técnicas de comunicación aplicadas por el gobierno peruano en el proceso de vacunación de vacunación, Lima 2021, son inapropiadas.

#### **4.1.4. Instrumento de comunicación**

Tabla 6

*Frecuencias de instrumentos de comunicación*

			Frecuencia	Porcentaje
	Adecuada		12	11,11%
Instrumentos de comunicación	Regular		50	46,30%
	Inadecuada		46	42,59%
	Total		108	100,0%

*Nota:* Elaboración propia

De acuerdo a la información recogida, se observa que el 11,11% de los encuestados reconocen como adecuadas las técnicas comunicacionales empleadas, el 46,30% considera que fueron regular y el 42,59% refiere que fueron inadecuadas. Por tanto, se colige que los instrumentos comunicacionales aplicados por el gobierno peruano para el proceso de vacunación no fueron los adecuados debido a la poca aceptación percibida por las personas vacunadas que fueron encuestadas.

## **4.2. Análisis Inferencial**

Se calculó la relación entre las variables para el análisis inferencial; por ello, se escogerá un coeficiente de correlación según la distribución de los datos adquiridos.

### **4.2.1. Técnica de inferencia estadística**

Se calculó el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables y sus dimensiones, también se halló la significancia para contrastar las hipótesis planteadas en la investigación

### **4.2.2. Hipótesis general**

Se procede a detallar la hipótesis alternativa como la hipótesis nula de la siguiente manera:

Ho: No existe relación entre la comunicación gubernamental y la satisfacción del proceso de vacunación, Lima en 2021.

Ha: Existe relación entre la comunicación gubernamental y la satisfacción del proceso de vacunación, Lima en 2021.

Regla de interpretación: Si la probabilidad del estadístico de prueba es menor a 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 7

Correlación Rho de Spearman entre las variables “Comunicación gubernamental” y “Satisfacción”

---

		Comunicación gubernamental	Satisfacción
	Coeficiente de correlación	1,000	,536**
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
	Coeficiente de correlación	,536**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

*Nota:* Elaboración propia

Los resultados que se presentan en la tabla 10, muestra un coeficiente de correlación es de ( $r=0,536$ ) según los valores de Rho Spearman se presenta una correlación positiva moderada, en cuanto a la significancia bilateral el resultado es 0,000, al ser menor a 0,05 se demuestra que existe relación entre las variables a nivel de la población, aceptando la hipótesis, existe relación moderada entre la comunicación gubernamental y la satisfacción del proceso de vacunación, Lima en 2021.

#### 4.2.3. Hipótesis específica

Ho: No existe relación entre las técnicas de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación, Lima en 2021.

Ha: Existe relación entre las técnicas de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación, Lima en 2021.

#### Prueba de hipótesis

Tabla 8

Correlación Rho de Spearman entre las variables “Técnicas de comunicación” y “Satisfacción”

Técnicas	Satisfacción
----------	--------------

		Coeficiente de correlación	1,000	,657**
Rho	Técnicas de comunicación	Sig. (bilateral)	.	,000
Spearman		N	108	108
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

*Nota:* Elaboración propia

Los resultados que se presentan en la tabla 11, muestra una correlación de ( $r=0,657$ ) según los valores de Rho Spearman se presenta una correlación positiva moderada, en cuanto a la significancia bilateral el resultado es 0,000, al ser menor a 0,05 se demuestra que existe relación entre la variable y la dimensión a nivel de la población, aceptando la hipótesis, existe relación moderada entre las técnicas de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación, Lima en 2021.

#### 4.2.4. Hipótesis específica

Ho: No existe relación entre los instrumentos de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación, Lima en 2021.

Ha: Existe relación entre los instrumentos de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación, Lima en 2021.

#### Prueba de hipótesis

Tabla 9

Correlación Rho de Spearman entre la dimensión “Instrumento de comunicación” y la variable “Satisfacción”

	Instrumentos de comunicación	Satisfacción
Coeficiente de correlación	1,000	,394**

	Instrumentos de	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho	de comunicación	N	108	108
Spearman		Coefficiente de	,394**	1,000
	Satisfacción	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

*Nota:* Elaboración propia

En cuanto a la hipótesis específica 2, se acepta la hipótesis debido al coeficiente es 0,394 correspondiendo a una correlación positiva baja y cuenta con una significancia de 0,000 menor a 0,05. Podemos concluir que existe relación moderada baja en la población, entre los instrumentos de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación, Lima en 202.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Discusión teórica

La teoría en la que se basó esta investigación es la teoría de los dos pasos que plantea que todo mensaje es enviado por una fuente el cual es recibido por

personas cercanas a esta, quienes a su vez transmiten la información a su entorno cercano. En tal sentido, este estudio determinó que la comunicación fue inadecuada debido a que en Lima metropolitana dicha teoría no fue aplicada de manera pertinente. Este resultado coincide con obtenido por Elías (2020) en el gobierno español, donde los ciudadanos muestran desconfianza en cuanto a lo que manifiestan los expertos que colaboran con el gobierno, puesto generalmente estos ocultan información en favor del estado. Por otro lado, lo obtenido en este estudio difiere sustancialmente con lo registrado por Tham et al. (2021) quienes reconocieron una eficiente difusión de la información, promoción de las conductas saludables y reducción en las no saludables; además, concluyeron que en el estado de Vietnam aplicaron correctamente la teoría de los dos pasos dado que los actores de la comunicación influyeron en la eficacia de la estrategia comunicacional durante la pandemia por el COVID-19. Del mismo modo, Lim et al. (2021) identificaron que, para los ciudadanos de Singapur, la información de las fuentes oficiales del gobierno y lo expuesto en las agencias de noticias fue confiable.

Continuando con la aplicación de la teoría de los dos pasos, otro resultado que se contrapone a lo obtenido en esta investigación es el realizado por Losada et al. (2020) quienes evidenciaron que los ciudadanos aprobaron la comunicación del gobierno español al inicio de la pandemia. En el mismo sentido, Vardavas et al. (2021) identificó que, entre diferentes gobiernos, el de Estados Unidos desarrolló una adecuada comunicación gubernamental respecto a la mitigación de contagios del COVID-19. Por tanto, se desprende que en los gobiernos mencionados también se aplicó correctamente la teoría de los dos pasos.

Por su parte Wei y Guo (2019) encontraron que la comunicación gubernamental, la participación ciudadana y la aceptación de los ciudadanos de la planta de la energía nuclear en China están estrechamente relacionadas. Del mismo modo, Ho y Cho (2017) identificaron que la comunicación gubernamental en Estados Unidos con respecto a la protección policial local presenta una alta satisfacción en la mayoría de ciudadanos; es decir, la comunicación del gobierno es efectiva.

En cuanto a la teoría de satisfacción se utilizó la teoría planteada por Cronin y Taylor (1994) la cual menciona que la actitud y la calidad de servicio debe

ser valorada de una forma global, utilizando cuatro de las cinco dimensiones del SERVPERF. Zunino et al. (2016) adaptaron lo estipulado por el SERVPERF e identificaron que la confiabilidad, seguridad y por tanto satisfacción en los ciudadanos vacunados en la ciudad de Montevideo fueron positivas. Moscoso et al. (2019), también adaptaron las dimensiones del SERVPERF para evaluar la confiabilidad en el servicio de consulta externa de medicina en establecimientos de salud en Perú que reciben los usuarios y se determinó que es óptima. Algo similar registró Infantes (2017) en su estudio sobre la calidad de atención y el grado de satisfacción del Hospital III de Iquitos donde la satisfacción fue alta sobre todo en cuanto a seguridad y empatía.

No obstante; en los antecedentes registrados, se identificó que algunos autores basaron su investigación en la teoría de la expectativa y la desconfirmación, la cual cuenta con diez dimensiones que fueron modificados según cada estudio. Por ejemplo, Ruiz et al. (2021) trabajaron con nueve dimensiones que midieron la satisfacción de usuarios españoles, determinando que se sintieron satisfechos con la atención que recibida en las teleconsultas. Por su parte Santa et al. (2019) mostraron que tanto la calidad de sistema como de servicio propiciaron la satisfacción de los usuarios en cuanto a la administración electrónica. Bernhard et al. (2028) obtuvieron como resultados que los ciudadanos de Suecia se encontraron satisfechos con el servicio de digitalización impartido por un gobierno local debido a que la eficacia de la administración y comunicación de servicio tuvo una mejora en los últimos años. En el mismo sentido, Ma (2017) interpretó que los ciudadanos chinos se mostraron satisfechos con la gestión de sus gobiernos locales.

## **5.2. Discusión Metodológica**

La presente investigación fue de tipo aplicada y el método aplicado fue cuantitativo con un diseño no experimental, transeccional, tal como se observan las investigaciones de Vardavas et al. (2021) y Zunino et al (2016). Este estudio es de nivel correlacional al igual que los realizados por Yang et al. (2020), Wei y Guo (2019), Bernhard et al. (2018), Ma (2017), Ho y Cho (2017). Para la presente investigación se consideró encuestar a 108 ciudadanos vacunados durante el presente año, el muestreo que se aplicó fue no probabilístico debido a que no se

contaba con la base de datos de las personas vacunadas tampoco se pudo realizar análisis de datos puesto que no se cuenta con estudios anteriores referente a las dos variables y en cuanto a la aplicación de entrevista a expertos no se pudo ejecutar debido a la dificultad para acceder a ellos en tiempos de pandemia. El instrumento de recolección de datos fue la aplicación de cuestionario con el cual se midió tanto la comunicación gubernamental como la satisfacción de los usuarios vacunados. De los quince antecedentes, doce aplicaron encuestas para la variable comunicación gubernamental, aquí se precisan a las siguientes investigaciones referenciales: Vardavas et al. (2021) aplicaron un total de 7 005 encuestas online a ciudadanos mayores de 18 años en siete países, Lim et al. (2021) utilizó el diseño de cohortes aplicando siete encuestas a 633 ciudadanos, Losada et al. (2020) encuestó a un total de 1 823 ciudadanos españoles y Wei y Guo (2019) aplicó 1 065 encuestas para evaluar la comunicación del gobierno chino referente a la popularización de ciencia y el fomento de la participación pública. Las tres investigaciones restantes usaron otras técnicas, por ejemplo, Tam et al. (2021) hizo uso de la técnica de entrevista, aplicándola a 60 expertos, el método fue grupos focales y el muestreo fue intencional. Por su parte, Elias (2020) aplicó el análisis de datos de dos encuestas internacionales mediante las cuales relacionaron la ciencia, la política y la comunicación política. Finalmente, Ho y Cho (2017) analizaron la comunicación gubernamental mediante el análisis de datos reportados por la televisora local.

En cuanto la variable satisfacción, Ruiz et al. (2021) aplicaron 352 encuestas, Yang et al. (2020) en su estudio correlacional administraron 323 encuestas, Santa et al. (2019) emplearon 600 encuestas de satisfacción en Arabia Saudita, Ma (2017) administraron 209 encuestas a ciudadanos chinos, Zunino et al (2016) aplicaron cuestionarios a un total de 384 ciudadanos uruguayos mediante el muestreo probabilístico, Moscoso et al. (2019) validó un instrumento que le permite medir la satisfacción en consulta externa, el método utilizado es probabilístico y se contó con 13 814 encuestados e Infantes (2017) con estudio no probabilístico aplicado a 305 usuarios de los servicios de atención médica en el Hospital de ESSALUD de Iquitos.

### **5.3. Discusión de resultado**

En el presente estudio se encontró que el 11,1% percibe una adecuada comunicación gubernamental empleada en el proceso de vacunación. Por el contrario, los resultados hallados por Vardavas et al. (2021), Tam et al. (2021), Lim et al. (2021), refieren los siguientes resultados el 35% determina que la respuesta gubernamental del gobierno chino es buena, la aprobación de la estrategia aplicada por el gobierno de Vietnam fue que la comunicación gubernamental es eficiente y el 99,1% estuvo de acuerdo con la información brindada mediante las fuentes oficiales de gobierno de Singapur. En cuanto a los resultados presentados por Losada et al. (2020), Elías (2020), Wei y Guo (2019) y Ho y Cho (2017) los cuales refieren que el 62,31% aprueban la comunicación del gobierno español durante la primera fase de la pandemia, el 84% de la población confía en la comunicación de sus expertos sobre medidas de bioseguridad, las actividades realizadas por el gobierno chino sobre la popularización son influyente en la población y el 58% de los encuestados se encuentran satisfechos con la comunicación empleada por los gobernantes de Estados Unidos.

Para cotejar la relación entre comunicación gubernamental y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima metropolitana se utiliza el Rho de Spearman siendo el cociente de correlación es 0,536 siendo considerada una correlación positiva moderada lo cual se puede interpretar que los 108 encuestados que fueron vacunados reconocen la relación entre la comunicación gubernamental y la satisfacción y en cuanto a la significancia bilateral el resultado es 0,000 demostrando la existencia de relación entre las variables a nivel poblacional. Los cuales coinciden con los estudios realizados por Varvadas et al. (2021) cuyo resultado es (a OR=2.70) determinando la correlación entre la comunicación gubernamental y la confianza de los ciudadanos en la pandemia. Wei y Guo (2019) refiere que existe relación predictiva entre la eficacia de la comunicación del gobierno electrónico y la eficacia en las operaciones. Ho y Cho (2017) encontraron relación entre la comunicación del gobierno y la satisfacción.

Los resultados de las dimensiones encontrados en esta investigación consideran que el 4, 63% de los encuestados consideran adecuadas las técnicas de comunicación empleadas por los líderes de gobierno y el 11, 11% consideran

adecuados los instrumentos de comunicación empleados en el proceso de vacunación.

Los resultados de satisfacción brindados por Ruiz et al. (2021), Yang et al. (2020), Zunino et al. (2016) e Infantes (2017) de los cuales encontraron que el 92% tiene se encuentran satisfechos con la atención recibida en las teleconsultas en España, el 53,9% está satisfecho con las plataformas del gobierno de China, el 85,4% está satisfecho con el proceso de vacunación realizada en Uruguay y a satisfacción en la calidad de atención realizada en un hospital de Iquitos es de 72,9%. En cuanto los resultados inferenciales de correlación sobre la satisfacción hallada por Yang et al. (2020), Ma (2017) y Moscoso et al (2019) fueron de 0,356 indicando que hay una correlación predictiva ente el uso de las plataformas digitales del estado y la satisfacción de los ciudadanos y 0,63 existiendo relación entre la gestión del rendimiento y la satisfacción de ciudadanos en China y la relación entre la atención de consulta externa y la satisfacción es de 0,80 siendo una relación alta. Estos resultados muestran relación entre sus dos variables lo cual también fue encontrado en la presente investigación.

Puesto que los resultados presentados en esta investigación y los hallados en los antecedentes son opuestos evidenciando que las estrategias de comunicación gubernamental del Estado peruano empleadas en el proceso de vacunación no fueron los idóneas, es por ello que hay insatisfacción de los ciudadanos que fueron vacunados.

Las estrategias de comunicación más efectivas fueron las realizadas por Tam et al. (2021) y Lim et al. (2021) las cuales estaban compuestas por una difusión frecuente de la información sobre conductas saludables; además, se considera que el éxito de su estrategia radica en gran parte en el rol que asumieron los actores de comunicación o también llamados líderes de gobierno, en las estrategias planteadas, las cuales tuvieron como objetivo mitigar los contagios por el Covid y el uso adecuado de los instrumentos que consistió en utilizar todos los medios de comunicación que el estado tuviera disponible para comunicar su estrategia de prevención ante el contagio. Por su parte, Lozada et al. (2020) identificaron como objetivo de la estrategia comunicacional reducir los síntomas emocionales a inicios de la pandemia, por tanto, los mensajes frecuentes fueron un llamado a la calma;

así como, brindar información sobre las medidas de prevención del contagio y los instrumentos comunicacionales utilizados fueron las redes sociales, canales nacionales, uso de los mensajes de texto e información de expertos sobre temas relacionados a la prevención de contagio y afrontamiento de la crisis.

Wey y Guo (2019) encontraron que la estrategia de comunicación aplicada por el gobierno chino consistió en brindar información sobre los beneficios y riesgos de las plantas nucleares. Esta información impartida tomó en consideración las siguientes estrategias de comunicación: Conocimiento previo del tema que van a comunicar, un buen manejo de las técnicas de comunicación y un pertinente uso de los instrumentos utilizados para llegar a un gran número de ciudadanos. Adicionalmente; se evidenció que, para lograr dicho objetivo, el gobierno trabajó directamente con los líderes de la comunidad con el fin de que puedan replicar el mensaje a los pobladores de la ciudad. todos estos investigadores coinciden que las estrategias utilizadas por los gobernantes en sus estudios utilizaron las siguientes de personas satisfechas y el 11,1% de la aprobación de la comunicación gubernamental. Esta realidad contrasta evidentemente con la estrategia comunicacional planteada en el proceso de vacunación, desde el inicio el gobierno del Perú no fue constante en comunicar sobre los benéficos y riesgos de la vacunación, en cuanto a las técnicas aplicadas se dieron de forma esporádica y finalmente los instrumentos utilizados no fueron los pertinentes para cada sector de la población evidenciándose en este estudio con un 9,26%.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la comunicación gubernamental y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021 es inadecuada debido a un 29,63% de disconformidad para la comunicación gubernamental y 56,48% de insatisfacción. En cuanto a la correlación, se identificó que es de 0,536 considerada una relación positiva moderada y una significancia de 0,000 demostrando que hay una relación a nivel de la población en general. Esto se debe a que, en el proceso de vacunación 2021, los líderes de gobierno como el presidente de la república y el ministro venían brindando información contradictoria a la ciudadanía y por ende generaban incomodidad e insatisfacción en los ciudadanos.
2. Se identificó que las técnicas de comunicación aplicadas por el gobierno y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021 son adecuadas para un 4,63% de los encuestados, mientras que la correlación es positiva moderada con el resultado de 0,657 y según la significancia bilateral de 0,000 será aplicada a nivel poblacional. Por tanto, se infiere que no fue frecuente ni resaltada por los medios de comunicación, además que la vinculación con los medios fue inestable por varios periodos de tiempo cuando comunicaban asuntos relacionados a la vacunación.
3. Se estableció que los instrumentos de comunicación empleados por el gobierno y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021. El 11,11% consideran que los instrumentos de comunicación utilizados fueron los adecuados, la relación entre los instrumentos de comunicación y la satisfacción es de 0,394 existiendo una correlación positiva baja y una significancia bilateral de 0,000 aceptando la hipótesis a nivel poblacional. Esto se debe a que no se escogieron los instrumentos de comunicación pertinentes que les permitiera llegar a la diversidad poblacional que tiene nuestros ciudadanos los cuales son: Los grupos etario, género, poder adquisitivo y los medios de comunicación más utilizados por distrito.

## VII. RECOMENDACIONES

1. De manera general, al obtener una comunicación gubernamental inadecuada e insatisfacción en la población vacunada se requiere que la comunicación gubernamental sea planificada, organizada y también que forme parte del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) debido a que la gobernabilidad es un proceso complejo lo cual puede llevar a diferentes desencuentros entre la sociedad civil, las organizaciones sociales y políticas al entrar en constantes contradicciones, tal como lo sugiere Canel y Luoma (2019) quienes mencionan que la comunicación gubernamental debe migrar del modelo comunicativo operativo a un modelo de comunicación estratégico debido a que permitirá planificar, organizar la comunicación del gobierno y a su vez capacitar a los líderes gubernamentales en temas comunicacionales permitiendo que estos puedan llegar de manera idónea a la población, como lo propone la teoría de los dos pasos, la cual explica que la información debe ser brindada por los líderes de gobierno quienes son los encargados de transmitir la información a la ciudadanía mediante los medios de comunicación.
2. De acuerdo a las técnicas de comunicación aplicadas para el proceso de vacunación se debe considerar mejorar su estrategia de comunicación debido a que los líderes de gobierno deben tener una buena y constante relación con los medios de comunicación para poder comunicar el proceso de vacunación y las medidas de prevención que se deben de seguir llevando en la lucha contra la COVID-19. Al respecto Fisher et al. (2012) sugieren que la comunicación de los gobernantes debe ser más eficaz para lograr la confianza de la población y sostener la legitimidad política, por ende, la relación con los medios de comunicación es crucial; ya que, permitirá visibilizar las acciones del gobierno y por consiguiente ayudará a que los ciudadanos confíen en él.
3. Al evidenciarse que los instrumentos utilizados para la comunicación en el proceso de vacunación no fueron los adecuados debido a que no se consideró la diversidad de la población se recomienda que la

comunicación gubernamental tiene que dejar de ser improvisada, además se debe tomar en cuenta los sectores de la población y el tipo de medio de comunicación masiva idóneo para cada uno de ellos. Esto permitirá que se logren mejores resultados y obtengamos un mayor éxito en el proceso de vacunación. En tal sentido Domínguez (2012) identifica que los instrumentos de comunicación utilizados son cuatro: primarios, secundarios, terciarios y cuaternarios, los cuales deben ser usados adecuadamente según a la realidad de cada sector poblacional para que exista una mejor difusión del proceso de vacunación.

## REFERENCIAS

- Alvarez Viera, P. (2018). Ética e investigación. *Revista Boletín Redipe*, 122–149. Obtenido de <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>
- Amadeo, B. (2016). El estudio de la comunicación gubernamental: Líneas de investigación y futuros desafíos. *Austral comunicación*, 156.
- Bernhard, N. L. (2018). Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden. *Electronic Journal of e-Government*. Obtenido de <http://hv.diva-portal.org/smash/get/diva2:1259054/FULLTEXT01.pdf>
- Brooke Fisher Liu, J. Suzanne Horsley, Kaifeng Yang. (Julio de 2012). Overcoming Negative Media Coverage: Does Government Communication Matter ? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(3), 597–621. doi: <https://doi.org/10.1093/jopart/mur078>
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Distrito Federal, México. Obtenido de [https://www.academia.edu/34339287/Metodolog%C3%ADa\\_integral\\_innovadora\\_para\\_planes\\_y\\_tesis\\_LA\\_METODOLOG%C3%8DA\\_DEL\\_C%C3%93MO\\_FORMULARLOS](https://www.academia.edu/34339287/Metodolog%C3%ADa_integral_innovadora_para_planes_y_tesis_LA_METODOLOG%C3%8DA_DEL_C%C3%93MO_FORMULARLOS)
- Campos, A. (2016). *Gestión de la comunicación gubernamental en el Poder Ejecutivo peruano*. Barcelona.
- Canel, M. J.-a. (2019). Public Sector Communication Closing Gaps Between Citizens and Public. En M. J.-a. Canel, *Public Sector Communication* (pág. 344). USA: 2019 John Wiley & Sons, Inc. Obtenido de <https://www.consili um.europa.eu/es/documents-publications/library/library-blog/posts/public-sector-communication-closing-gaps-between-citizens-and-public-organizations/>
- Cappelli, L. G. (2010). Statistical techniques for continuous improvement: a citizen's satisfaction survey. *The TQM Journal*, 267-284. doi:doi:10.1108/17542731011035514

- Conde, M., Prada-Espinel, O., & Pullaguari-Zaruma, K. (2021). Comunicación gubernamental pre-covid de los presidentes en Twitter. *Universistas*, 63-86. Obtenido de <https://doi.org/10.17163/uni.n34.2021.03>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica. (2018). *Acceso Libre a Información Científica para Innovación*. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS\\_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Description#tabnav)
- Constantine Vardavas, Satomi Odani, Katerina Nikitara, Hania El Banhawi, Christina Kyriakos, Luke Taylor, Nicholas Becuwe. (marzo de 2021). Public perspective on the governmental response, communication and trust in the governmental decisions in mitigating COVID-19 early in the pandemic across the G7 countries,. *Preventive Medicine Reports*, 21, 101252. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pmedr.2020.101252>.
- Creswell, J. (2012). *Educational Research Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Boston: Pearson Education, Inc., Permissions.
- Cronin, J. a. (1992). Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. *Journal of Marketing*, 55-68. doi:DOI:10.2307/1252296
- Cronin, Joseph. and Taylor, Steven A. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-MinusExpectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 1, 125-13. Obtenido de <http://www.jstor.org/stable/1252256> .
- Dominguez, E. (2012). Medios de comunicación masiva. En E. Dominguez, *Medios de comunicación masiva* (pág. 125). México: Eduardo Durán Valdiviezo. Obtenido de <http://aliatuniversidades.com.mx/rtm/index.php/producto/3058/>
- El Peruano. (3 de Febrero de 2021). *RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 161-2021/MINSA*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/1635499-161-2021-minsa>.
- Elias, C. (2020). Expertos/As Científicos/As Y Comunicación Gubernamental en La Era De Las Fake News: Análisis De La Estrategia Informativa Del Covid-19 en España. *Revista Prisma Social*, 39. Obtenido de <https://revistaprismasocial.es/article/view/3945>

- García Álvarez, H. (10 de octubre de 2008). Vivir con la televisión. 30 años de análisis de cultivo. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, vol. 7, 91-1006. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=491549028005>
- Garnett, J. L. (1997). Administrative Communication. En J. L. Garnett, *Administrative Communication* (Vol. 63, pág. 664). domains, threats, and legitimacy. In *Handbook of Administrative*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=5ZRZFDMJJoAIC&oi=fnd&pg=PR19&dq=\).+Administrative+Communication:+domains,+threats,+and+legitimacy.+In+Handbook+of+Administrative+Communication,+Public+Administration+and+Policy&ots=5gKQ4AnKUp&sig=oegV5jZkF0r5v](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=5ZRZFDMJJoAIC&oi=fnd&pg=PR19&dq=).+Administrative+Communication:+domains,+threats,+and+legitimacy.+In+Handbook+of+Administrative+Communication,+Public+Administration+and+Policy&ots=5gKQ4AnKUp&sig=oegV5jZkF0r5v)
- Hallin, Daniel y Mancini, Paolo. (2019). MEDIA AND SOCIETY. En D. y. Hallin, *Western Media Systems in Comparative Perspective* (pág. 354). Estados Unidos de América. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/David-Hesmondhalgh/publication/295103630\\_Culture\\_Economy\\_and\\_Politics\\_The\\_Case\\_of\\_New\\_Labour/links/5cefcdf9299bf1fb184a6a76/Culture-Economy-and-Politics-The-Case-of-New-Labour.pdf#page=177](https://www.researchgate.net/profile/David-Hesmondhalgh/publication/295103630_Culture_Economy_and_Politics_The_Case_of_New_Labour/links/5cefcdf9299bf1fb184a6a76/Culture-Economy-and-Politics-The-Case-of-New-Labour.pdf#page=177)
- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal de México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ho y Cho. (2017). Government Communication Effectiveness and Satisfaction with Police Performance: A Large-Scale Survey Study. *Public Administration Review*. *Public Administration Review*, 239. Obtenido de <https://doi.org/10.1111/puar.12563>
- Howlett, M. (2009). Government communication as a policy tool: a framework for Analysis. En M. Howlett, *Government communication as a policy tool: a framework for Analysis* (Vol. 3, págs. 23-37). The Canadian Political Science Review. Obtenido de <https://ojs.unbc.ca/index.php/cpsr/article/view/134/184>
- Infantes Gomez, F. (05 de 07 de 2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista peruan de medicina*

- integrativa*, 139. Obtenido de <https://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55>
- Lim, V. W. (28 de octubre de 2020). Government trust, perceptions of COVID-19 and behaviour change: cohort surveys, Singapore. *Bulletin of the World Health Organization*, 99(2), 92–101. doi: <https://doi.org/10.2471/BLT.20.269142>
- LLang, M. (2017). Performance Management and Citizen Satisfaction with the Government: Evidence from Chinese Municipalities. *Public Administration*, 59. doi:doi:10.1111/padm.12275.
- Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *The handbook of industrial and organizational psychology*, 31. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/238742406\\_The\\_Nature\\_and\\_Causes\\_of\\_Job\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/238742406_The_Nature_and_Causes_of_Job_Satisfaction)
- Losada Diaz, J.C.. Rodriguez Fernández, L y Paniagua Rojano, F.J. (2020). Comunicación gubernamental y emociones en la crisis del Covid-19 en España. *Revista Latina de comunicación Social*, 78, 23-40. Obtenido de <https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1467>
- Lozano Rendón, J. C. (2007). Teoría e investigación de la comunicación de masas. En J. C. Lozano Rendón, *Teoría e investigación de la comunicación de masas* (pág. 128). México: Persón educación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=3RX6zepLH7sC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Luoma-aho, V. y. (2020). The Handbook of Public Sector Communication. En V. y. Luoma-aho, *The Handbook of Public Sector Communication* (pág. 501). USA: John Wiley & Sons, Inc. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=H-rJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=The+Handbook+of+Public+Sector+Communication&ots=iScE4diiTE&sig=HXdjb6pPhU9uQ6yUBhS0tYDoy8g#v=onepage&q=The%20Handbook%20of%20Public%20Sector%20Communication&f=false>
- Moscoso, M. G.-Z.-B.-H. (2 de junio de 2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú.

- Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 167-177.  
doi:<https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4621>
- Noelle-Neumann, E. (2010). Turbulencias en el clima de opinión (2010). *CIC. Cuadernos de información y comunicación Núm.*, 15 Pág. 301-318. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/3317619>
- Oliver, Richard L. y Linda Gerald. (1981). Effect of Satisfaction and Its Antecedents on Consumer Preference and Intention. *NA - Advances in Consumer Research Volume 08 | 1981*, 88-93. Obtenido de <https://www.acrwebsite.org/volumes/9746>
- Oliver, R. L. (15 de diciembre de 2010). customer satisfaction. doi:<https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem03008>
- Organización Panamericana de la Salud y Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas. (2016). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada* (Cuarta ed.). Ginebra: Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS). Obtenido de [https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline\\_SP\\_INTERIOR-FINAL.pdf](https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf)
- Organizathion, W. H. (16 de Mayo de 2021). *Datos del Observatorio mundial de la salud*. Obtenido de Panel de control de coronavirus (COVID-19) de la OMS: <https://covid19.who.int/>
- Ortells-Badenes, S. (7 de Noviembre de 2014). Los criterios de noticiabilidad periodística en. *Journalistic News Values in Infotainment Programmes*, 207-220. Obtenido de <https://textualvisualmedia.com/index.php/txtvmedia/article/view/90>
- Otero, E. (2020). *Teorías de la comunicación*. (M. López Paredes, Ed.) Quito, Ecuador: Centro de publicaciones PUCE. Recuperado el 17 de Junio de 2021, de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=eg\\_xDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=teoria+de+los+dos+pasos+de+comunicaci%C3%B3n&ots=27skARxxky&sig=hf2MGB8V7yhr\\_qnYtyNZHETqWtk#v=onepage&q=teoria%20de%20los%20dos%20pasos%20de%20comunicaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=eg_xDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=teoria+de+los+dos+pasos+de+comunicaci%C3%B3n&ots=27skARxxky&sig=hf2MGB8V7yhr_qnYtyNZHETqWtk#v=onepage&q=teoria%20de%20los%20dos%20pasos%20de%20comunicaci%C3%B3n&f=false)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (September de 1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50. doi:<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Peruano, P. d. (16 de Mayo de 2021). *Campaña Nacional de Vacunación contra la COVID-19*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/campa%C3%B1as/3451-campana-nacional-de-vacunacion-contra-la-covid-19>
- Robert D. Putnam, R. L. (1993). Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy. *National Civic Review*, 101-107. Obtenido de <http://library.lol/main/E8ACC930EAC85B1E3E4C7534F82AA910>
- Ruiz Roemro, V., Martínez Pillado, M., Toores Dominguez, Y., Acón Royo, D., De Toro Salas, D., Cuz Villalón, F y Rivera Sequeiros, A. (16 de Abril de 2021). Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19. *Revista Española de Salud Pública*, 11. Obtenido de <https://medes.com/publication/160178>
- Salud, M. d. (16 de Mayo de 2021). *Sala situacional del Covid-19 Perú*. Obtenido de [https://covid19.minsa.gob.pe/sala\\_situacional.asp](https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp)
- Salud, O. M. (23 de Diciembre de 2020). *Estrategia global de comunicación de riesgos y participación de la comunidad para la COVID-19, diciembre del 2020 – mayo del 2021: orientaciones provisionales, 23 de diciembre del 2020*. Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/341326>
- Salud, O. M. (11 de Marzo de 2020). *Mundial*. Obtenido de Mundial: <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Salud, O. P. (16 de Mayo de 2021). *Actualización diaria de COVID-19 - Región de las Américas*. Obtenido de Actualización diaria de COVID-19 de la OPS: 16 de mayo de 2021: <https://www.paho.org/en/documents/paho-covid-19-daily-update-16-may-2021>
- Salud, O. P. (2021). Comunicación de crisis relacionada con la seguridad de las vacunas y de la vacunación: orientaciones técnicas. *OPS*, 78. Obtenido de [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53220/9789275323120\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53220/9789275323120_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Salud, O. P. (16 de Mayo de 2021). *Vacunación contra la Covid en laas américas*.  
Obtenido de [https://ais.paho.org/imm/IM\\_DosisAdmin-Vacunacion.asp](https://ais.paho.org/imm/IM_DosisAdmin-Vacunacion.asp)
- Sanders, K. y. (2014). Government Communication. En K. y. Sanders, *Government Communication* (págs. 507-5010). The International Journal of Press/Politics. doi:DOI:10.1177/1940161214537354
- Santa, M. y. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 50. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Tam, L. T. (22 de junio de 2021). Receptivity of Governmental Communication and Its Effectiveness During COVID-19 Pandemic Emergency in Vietnam: A Qualitative Study. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 1–20. *Advance online publication.*, 45-64. doi:<https://doi.org/10.1007/s40171-021-00269-7>
- Voltmer, M. J. (2014). Comparing Political Communication across Time and Space. En M. J. Canel, *Comparing Political Communication across Time and Space*.
- Wei, Y. y. (1 de mayo de 2019). Government communication effectiveness on local acceptance of nuclear power: Evidence from China. *Journal of Cleaner Production*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.01.243>
- Yang, Zhao, Li, Evans y Zhang. (03 de Setiembre de 2020). Understanding user satisfaction with Chinese government social media platforms. Information Research. *University of Borås* , 25. Obtenido de <http://informationr.net/ir/25-3/paper865.html>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de medición	de			
Comunicación gubernamental	Es aquella comunicación que permite mediar entre la política y los propósitos cívicos generando relaciones positivas, permitiendo la interacción entre los ciudadanos y las autoridades (Canel y Luomma-Aho, 2019).	Según Lazarsfeld y Katz (1955) citado por Lozano (2007) plantea la teoría de los dos escalones la cual explica que todo mensaje tiene una fuente que es transmitida por personas cercanas a la fuente, de esta manera la información llega de un grupo a otro; por su parte, Canel y Voltmer (2014) definen dos dimensiones.	Técnicas de comunicación	Criterios de noticiabilidad	1, 2	Ordinal tipo Likert	Nunca			
				Relación con los medios	3, 4, 5					
			Instrumentos de comunicación	Primaria	6, 7			Nunca		
				Secundarios	8, 9					
				Terciario	10, 11					
				Cuaternario	12,13					
Satisfacción	Es una actitud positiva o negativa con respecto al desempeño del sector público Cronin y Taylor (1994)	De acuerdo a la teoría de la calidad percibida, se utilizará cuatro dimensiones Cronin y Taylor (1994)	Fiabilidad	Tiempo	1, 2	Casi siempre Siempre	Casi nunca			
				Confiabilidad	3,4					
			Capacidad de respuesta	Precisión de la información	5,6			A veces		
				Rapidez	7,8					
			Seguridad	Confianza	9,10				Siempre	
				Amabilidad	11,12					
			Empatía	Atención oportuna	13, 14					Siempre
				Mejora de los servicios	15, 16					

**Tabla***Operacionalización de la variable comunicación gubernamental*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
Técnicas de comunicación	Criterios de noticiabilidad	1,2	Ordinal tipo Likert	Buena
	Relación con los medios	3,4,5	Nunca (1)	13-30
Instrumentos de comunicación	Primaria	6,7	Casi nunca (2)	Regular
	Secundaria	8,9	A veces (3)	31-48
	Terciaria	10,11	Casi siempre (4)	Mala
	Cuaternaria	12,13	Siempre (5)	49-66

**Tabla***Operacionalización de la variable satisfacción*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
Fiabilidad	Tiempo	1,2	Ordinal tipo Likert	Buena
	Confiabilidad	3,4,		
Capacidad de respuesta	Precisión de la información	5,6	Nunca (1)	16-37
	Rapidez	7,8	Casi nunca (2)	Regular
Seguridad	Confianza	9,10	A veces (3)	38-59
	Amabilidad	11,12	Casi siempre (4)	Mala
Empatía	Atención oportuna	13,14	Siempre (5)	60-80
	Mejora de los servicios	15, 16		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la comunicación gubernamental

Instrucciones: En esta encuesta se desea conocer su opinión acerca de la comunicación gubernamental según las siguientes opciones: 1 (Nunca) 2 (Casi Nunca) 3 (A Veces) 4 Casi Siempre y 5 (Siempre)

Nº	Ítems	Respuestas				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>DIMENSIÓN 1: Técnicas de comunicación</b>					
1	¿Cada cuánto tiempo comunicó el presidente y el ministro de salud los beneficios de la vacunación?					
2	¿Cada cuánto tiempo comunicó el presidente y el ministro de salud sobre los riesgos de la vacunación?					
3	¿ Cuántas veces lo informado por la prensa sobre el proceso de vacunación guardó relación con lo expresado por el presidente y el ministro de salud?					
4	¿Con qué frecuencia la información sobre la vacunación contra la COVID-19 se mantuvo actualizada en las páginas oficiales del estado?					
5	¿Cada qué periodo el presidente y el ministro de salud realizaron ruedas de prensa para informar sobre el proceso de vacunación?					
	<b>DIMENSION 2: Instrumentos de comunicación</b>					
6	¿Qué tan a menudo se informa por familiares y amigos del avance de la campaña de vacunación?					
7	¿Cuán seguido se informa de la campaña de vacunación por el personal de salud?					
8	¿Con qué frecuencia se informa por los periódicos del avance de la campaña de vacunación?					
9	¿Qué tan a menudo informa de la campaña de vacunación por folletos publicitarios?					
10	¿Cuán seguido se entera de la campaña de vacunación mediante los canales de televisión?					
11	¿Qué tan a menudo se informa de la campaña de vacunación por la radio?					
12	¿ Cuán seguido se entera de la campaña de vacunación mediante las redes sociales (Facebook, twitter, Instagram)?					
13	¿Qué tan a menudo se informa de la campaña de vacunación por la página web del Ministerio de Salud?					

Cuestionario para medir satisfacción

Instrucciones: En esta encuesta se desea conocer su opinión acerca de la satisfacción de la comunicación en el proceso de vacunación en Lima, según las siguientes opciones: 1 (Nunca) 2 (Casi Nunca) 3 (A Veces) 4 Casi Siempre y 5 (Siempre)

Nº	Items	Respuestas				
		<i>Nunca</i>	<i>Casi nunca</i>	<i>A veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>						
1	¿Qué tan a menudo se respetó la programación de su vacunación en la primera y segunda dosis?					
2	¿Cada cuánto se atendió por orden de llegada a las personas que acudieron a ser vacunados?					
3	¿Qué tan a menudo la información brindada por el presidente y el ministro de salud, en cuanto a la vacunación fue confiable?					
4	¿La información que brinda el presidente y el ministro de salud coincide con la que da el personal que atiende en los lugares de vacunación?					
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>						
5	¿Considera usted que el presidente y el ministro de salud brindan tiempo para resolver las dudas, aclarándolas y mostrando un trato amable en las entrevistas que les realizan?					
6	¿El personal de salud contesta las preguntas referentes a la vacunación?					
7	¿La respuesta del presidente y ministro de salud, respecto a los cambios en la programación de la vacunación ha sido rápida??					
8	¿Los cambios en la programación de la vacunación manifestados por el presidente y el ministro pueden ser resueltos de forma rápida por el personal de salud?					
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>						
9	¿Qué tan a menudo lo expresado por el presidente y el consejo de ministros durante el proceso de vacunación trasmite confianza?					
10	¿Cuán frecuentemente el personal de salud que atiende en los centros de vacunación muestran la jeringa con el contenido de la vacuna antes de colocarla?					
11	¿Cuán seguido presidente y el ministro de salud se muestran respetuosos durante las entrevistas o ruedas de prensa en las que participan?					
12	¿Qué tan seguido el personal que atiende en los centros de vacunación se muestran atentos y respetuosos durante el proceso de vacunación?					
<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>						
13	¿Cuán seguido el presidente y el ministro de salud muestran interés por solucionar las dificultades que ocurren en el proceso de vacunación?					
14	¿Qué tan a menudo el personal de salud que lo atendió al vacunarse lograron resolver los problemas que pudieron ocurrir en el proceso de vacunación?					
15	Al momento de comunicar, ¿el presidente y el ministro de salud se muestran amables y con paciencia cuando se dirigen a la población?					
16	¿Cuán a menudo observó que el personal de salud de su punto de vacunación donde se atendió ayuda a trasladar a las personas que no pueden movilizarse para que puedan recibir la vacuna?					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSION 1: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN</b>								
1	¿Cada cuánto tiempo comunicó el presidente y el ministro de salud los beneficios de la vacunación?	✓		✓		✓		
2	¿Cada cuánto tiempo comunicó el presidente y el ministro de salud sobre los riesgos de la vacunación?	✓		✓		✓		
3	¿ Cuántas veces lo informado por la prensa sobre el proceso de vacunación guardó relación con lo expresado por el presidente y el ministro de salud?	✓		✓		✓		
4	¿Con qué frecuencia la información sobre la vacunación contra la COVID-19 se mantuvo actualizada en las páginas oficiales del estado?	✓		✓		✓		
5	¿Cada qué periodo el presidente y el ministro de salud realizaron ruedas de prensa para informar sobre el proceso de vacunación?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: INSTRUMENTOS DE COMUNICACIÓN</b>								
6	¿Qué tan a menudo se informa por familiares y amistades del avance de la campaña de vacunación?	✓		✓		✓		
7	¿Cuán seguido se informa de la campaña de vacunación por el personal de salud?	✓		✓		✓		
8	¿Con qué frecuencia se informa por los periódicos del avance de la campaña de vacunación?	✓		✓		✓		
9	¿Qué tan a menudo se informa de la campaña de vacunación por folletos publicitarios?	✓		✓		✓		
10	¿Cuán seguido se entera de la campaña de vacunación mediante los canales de televisión?	✓		✓		✓		
11	¿Qué tan a menudo se informa de la campaña de vacunación por la radio?	✓		✓		✓		
12	¿Cuán seguido se entera de la campaña de vacunación mediante las redes sociales (Facebook, twitter, Instagram)?	✓		✓		✓		
13	¿Qué tan a menudo se informa de la campaña de vacunación por la página web del Ministerio de Salud?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jorge Luis Anibal Baldarrago Baldarrago..... DNI : 41727169.....

Especialidad del validador: Gestión Pública.....

06 de 06 del 2021

<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

Baldarrago B

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL**

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: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN</b>								
1	¿Cada cuánto tiempo comunicó el presidente y el ministro de salud los beneficios de la vacunación?	X		X		X		
2	¿Cada cuánto tiempo comunicó el presidente y el ministro de salud sobre los riesgos de la vacunación?	X		X		X		
3	¿ Cuántas veces lo informado por la prensa sobre el proceso de vacunación guardó relación con lo expresado por el presidente y el ministro de salud?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia la información sobre la vacunación contra la COVID-19 se mantuvo actualizada en las páginas oficiales del estado?	X		X		X		
5	¿Cada qué periodo el presidente y el ministro de salud realizaron ruedas de prensa para informar sobre el proceso de vacunación?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: INSTRUMENTOS DE COMUNICACIÓN</b>								
6	¿Qué tan a menudo se informa por familiares y amistades del avance de la campaña de vacunación?	X		X		X		
7	¿Cuán seguido se informa de la campaña de vacunación por el personal de salud?	X		X		X		
8	¿Con qué frecuencia se informa por los periódicos del avance de la campaña de vacunación?	X		X		X		
9	¿Qué tan a menudo se informa de la campaña de vacunación por folletos publicitarios?	X		X		X		
10	¿Cuán seguido se entera de la campaña de vacunación mediante los canales de televisión?	X		X		X		
11	¿Qué tan a menudo se informa de la campaña de vacunación por la radio?	X		X		X		
12	¿Cuán seguido se entera de la campaña de vacunación mediante las redes sociales (Facebook, twitter, Instagram)?	X		X		X		
13	¿Qué tan a menudo se informa de la campaña de vacunación por la página web del Ministerio de Salud?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Fanny Paquita Cordova Ccasa      DNI: 10340180**

**Especialidad del validador: Docencia Universitaria**

**07 de julio del 2021**

<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



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN</b>								
1	¿Cada cuánto tiempo comunicó el presidente y el ministro de salud los beneficios de la vacunación?	X		X		X		
2	¿Cada cuánto tiempo comunicó el presidente y el ministro de salud sobre los riesgos de la vacunación?	X		X		X		
3	¿ Cuántas veces lo informado por la prensa sobre el proceso de vacunación guardó relación con lo expresado por el presidente y el ministro de salud?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia la información sobre la vacunación contra la COVID-19 se mantuvo actualizada en las páginas oficiales del estado?	X		X		X		
5	¿Cada qué periodo el presidente y el ministro de salud realizaron ruedas de prensa para informar sobre el proceso de vacunación?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: INSTRUMENTOS DE COMUNICACIÓN</b>								
6	¿Qué tan a menudo se informa por familiares y amistades del avance de la campaña de vacunación?	X		X		X		
7	¿Cuán seguido se informa de la campaña de vacunación por el personal de salud?	X		X		X		
8	¿Con qué frecuencia se informa por los periódicos del avance de la campaña de vacunación?	X		X		X		
9	¿Qué tan a menudo se informa de la campaña de vacunación por folletos publicitarios?	X		X		X		
10	¿Cuán seguido se entera de la campaña de vacunación mediante los canales de televisión?	X		X		X		
11	¿Qué tan a menudo se informa de la campaña de vacunación por la radio?	X		X		X		
12	¿ Cuán seguido se entera de la campaña de vacunación mediante las redes sociales (Facebook, twitter, Instagram)?	X		X		X		
13	¿Qué tan a menudo se informa de la campaña de vacunación por la página web del Ministerio de Salud?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Unchupaico Canchumani Angel Dante    DNI: 20053479**

**Especialidad del validador: Ciencias de la comunicación/ Gestión Pública**

**07 de julio del 2021**

<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

  
 Firma    Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN</b>								
1	¿Cada cuánto tiempo comunicó el presidente y el ministro de salud los beneficios de la vacunación?	X		X		X		
2	¿Cada cuánto tiempo comunicó el presidente y el ministro de salud sobre los riesgos de la vacunación?	X		X		X		
3	¿ Cuántas veces lo informado por la prensa sobre el proceso de vacunación guardó relación con lo expresado por el presidente y el ministro de salud?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia la información sobre la vacunación contra la COVID-19 se mantuvo actualizada en las páginas oficiales del estado?	X		X		X		
5	¿Cada qué periodo el presidente y el ministro de salud realizaron ruedas de prensa para informar sobre el proceso de vacunación?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: INSTRUMENTOS DE COMUNICACIÓN</b>								
6	¿Qué tan a menudo se informa por familiares y amistades del avance de la campaña de vacunación?	X		X		X		
7	¿Cuán seguido se informa de la campaña de vacunación por el personal de salud?	X		X		X		
8	¿Con qué frecuencia se informa por los periódicos del avance de la campaña de vacunación?	X		X		X		
9	¿Qué tan a menudo se informa de la campaña de vacunación por folletos publicitarios?	X		X		X		
10	¿Cuán seguido se entera de la campaña de vacunación mediante los canales de televisión?	X		X		X		
11	¿Qué tan a menudo se informa de la campaña de vacunación por la radio?	X		X		X		
12	¿ Cuán seguido se entera de la campaña de vacunación mediante las redes sociales (Facebook, twitter, Instagram)?	X		X		X		
13	¿Qué tan a menudo se informa de la campaña de vacunación por la página web del Ministerio de Salud?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [ x ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Víctor Hugo Fernández Bedoya.

**DNI:** 44326351

*Victor Hugo Fernández Bedoya*



**Investigador en Ciencias  
Empresariales  
Lic. en Administración**

**07/07/2021**

<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



ESCUELA DE POSTGRADO

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	¿Qué tan a menudo se respetó la programación de su vacunación en la primera y segunda dosis?	✓		✓		✓		
2	¿Cada cuánto se atendió por orden de llegada a las personas que acudieron a ser vacunados?	✓		✓		✓		
3	¿Qué tan a menudo la información brindada por el presidente y el ministro de salud, en cuanto a la vacunación fue confiable?	✓		✓		✓		
4	¿La información que brinda el presidente y el ministro de salud coincide con la que da el personal que atiende en los lugares de vacunación?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
5	¿Considera usted que el presidente y el ministro de salud brindan tiempo para resolver las dudas, aclarándolas y mostrando un trato amable en las entrevistas que les realizan?	✓		✓		✓		
6	¿El personal de salud contesta las preguntas referentes a la vacunación?	✓		✓		✓		
7	¿La respuesta del presidente y ministro de salud, respecto a los cambios en la programación de la vacunación ha sido rápida?	✓		✓		✓		
8	¿Los cambios en la programación de la vacunación manifestados por el presidente y el ministro pueden ser resueltos de forma rápida por el personal de salud?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
9	¿Qué tan a menudo lo ex presado por el presidente y el ministro de salud durante el proceso de vacunación transmite confianza?	✓		✓		✓		
10	¿Cuán frecuentemente el personal de salud que atiende en los centros de vacunación muestran la jeringa con el contenido de la vacuna antes de colocarla?	✓		✓		✓		
11	¿Cuán seguido el presidente y el ministro de salud se muestran respetuosos durante las entrevistas o ruedas de prensa en las que participan?	✓		✓		✓		
12	¿Qué tan seguido el personal que atiende en los centros de vacunación se muestran atentos y respetuosos durante el proceso de vacunación?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>								
13	¿Cuán seguido el presidente y el ministro de salud muestran interés por solucionar las dificultades que ocurren en el proceso de vacunación?	✓		✓		✓		
14	¿Qué tan a menudo el personal de salud que lo atendió al vacunarse lograron resolver los problemas que pudieron ocurrir en el proceso de vacunación?	✓		✓		✓		
15	Al momento de comunicar, ¿el presidente y el ministro de salud se muestran amables y con paciencia cuando se dirigen a la población?	✓		✓		✓		
16	¿Cuán a menudo observó que el personal de salud de su punto de vacunación donde se atendió ayuda a trasladar a las personas que no pueden movilizarse para que logren recibir la vacuna?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jorge Luis Anibal Baldórrago Baldórrago ..... DNI: 44727169 .....



ESCUELA DE POSTGRADO

Especialidad del validador: Gestión 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

06 de 06 del 2021

Baldánago B

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
	¿Qué tan a menudo se respetó la programación de su vacunación en la primera y segunda dosis?	X		X		X		
2	¿Cada cuánto se atendió por orden de llegada a las personas que acudieron a ser vacunados?	X		X		X		
3	¿Qué tan a menudo la información brindada por el presidente y el ministro de salud, en cuanto a la vacunación fue confiable?	X		X		X		
4	¿La información que brinda el presidente y el ministro de salud coincide con la que da el personal que atiende en los lugares de vacunación?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿Considera usted que el presidente y el ministro de salud brindan tiempo para resolver las dudas, aclarándolas y mostrando un trato amable en las entrevistas que les realizan?	X		X		X		
6	¿El personal de salud contesta las preguntas referentes a la vacunación?	X		X		X		
7	¿La respuesta del presidente y ministro de salud, respecto a los cambios en la programación de la vacunación ha sido rápida?	X		X		X		
8	¿Los cambios en la programación de la vacunación manifestados por el presidente y el ministro pueden ser resueltos de forma rápida por el personal de salud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Qué tan a menudo lo expresado por el presidente y el ministro de salud durante el proceso de vacunación transmite confianza?	X		X		X		
10	¿Cuán frecuentemente el personal de salud que atiende en los centros de vacunación muestran la jeringa con el contenido de la vacuna antes de colocarla?	X		X		X		
11	¿Cuán seguido el presidente y el ministro de salud se muestran respetuosos durante las entrevistas o ruedas de prensa en las que participan?	X		X		X		
12	¿Qué tan seguido el personal que atiende en los centros de vacunación se muestran atentos y respetuosos durante el proceso de vacunación?	X		X		X		
13	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	¿Cuán seguido el presidente y el ministro de salud muestran interés por solucionar las dificultades que ocurren en el proceso de vacunación?	X		X		X		
14	¿Qué tan a menudo el personal de salud que lo atendió al vacunarse lograron resolver los problemas que pudieron ocurrir en el proceso de vacunación?	X		X		X		
15	Al momento de comunicar, ¿el presidente y el ministro de salud se muestran amables y con paciencia cuando se dirigen a la población?	X		X		X		
16	¿Cuán a menudo observó que el personal de salud de su punto de vacunación donde se atendió ayuda a trasladar a las personas que no pueden movilizarse para que logren recibir la vacuna?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Fanny Paquita Córdova Ccasa    DNI: 10340180**

**Especialidad del validador: Docencia Universitaria**

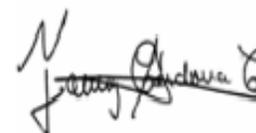
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<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

**07 de julio del 2021**



---

**Firma del Experto Informante.**

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	¿Qué tan a menudo se respetó la programación de su vacunación en la primera y segunda dosis?	X		X		X		
2	¿Cada cuánto se atendió por orden de llegada a las personas que acudieron a ser vacunados?	X		X		X		
3	¿Qué tan a menudo la información brindada por el presidente y el ministro de salud, en cuanto a la vacunación fue confiable?	X		X		X		
4	¿La información que brinda el presidente y el ministro de salud coincide con la que da el personal que atiende en los lugares de vacunación?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
5	¿Considera usted que el presidente y el ministro de salud brindan tiempo para resolver las dudas, aclarándolas y mostrando un trato amable en las entrevistas que les realizan?	X		X		X		
6	¿El personal de salud contesta las preguntas referentes a la vacunación?	X		X		X		
7	¿La respuesta del presidente y ministro de salud, respecto a los cambios en la programación de la vacunación ha sido rápida?	X		X		X		
8	¿Los cambios en la programación de la vacunación manifestados por el presidente y el ministro pueden ser resueltos de forma rápida por el personal de salud?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
9	¿Qué tan a menudo lo expresado por el presidente y el ministro de salud durante el proceso de vacunación transmite confianza?	X		X		X		
10	¿Cuán frecuentemente el personal de salud que atiende en los centros de vacunación muestran la jeringa con el contenido de la vacuna antes de colocarla?	X		X		X		
11	¿Cuán seguido el presidente y el ministro de salud se muestran respetuosos durante las entrevistas o ruedas de prensa en las que participan?	X		X		X		
12	¿Qué tan seguido el personal que atiende en los centros de vacunación se muestran atentos y respetuosos durante el proceso de vacunación?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>								
13	¿Cuán seguido el presidente y el ministro de salud muestran interés por solucionar las dificultades que ocurren en el proceso de vacunación?	X		X		X		
14	¿Qué tan a menudo el personal de salud que lo atendió al vacunarse lograron resolver los problemas que pudieron ocurrir en el proceso de vacunación?	X		X		X		
15	Al momento de comunicar, ¿el presidente y el ministro de salud se muestran amables y con paciencia cuando se dirigen a la población?	X		X		X		
16	¿Cuán a menudo observó que el personal de salud de su punto de vacunación donde se atendió ayuda a trasladar a las personas que no pueden movilizarse para que logren recibir la vacuna?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Unchupaico Canchumani Angel Dante    **DNI: 20053479**

**Especialidad del validador:** Ciencias de la comunicación/ Gestión 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

**07 de julio del 2021**

  
Firma | Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	¿Qué tan a menudo se respetó la programación de su vacunación en la primera y segunda dosis?	X		X		X		
2	¿Cada cuánto se atendió por orden de llegada a las personas que acudieron a ser vacunados?	X		X		X		
3	¿Qué tan a menudo la información brindada por el presidente y el ministro de salud, en cuanto a la vacunación fue confiable?	X		X		X		
4	¿La información que brinda el presidente y el ministro de salud coincide con la que da el personal que atiende en los lugares de vacunación?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
5	¿Considera usted que el presidente y el ministro de salud brindan tiempo para resolver las dudas, aclarándolas y mostrando un trato amable en las entrevistas que les realizan?	X		X		X		
6	¿El personal de salud contesta las preguntas referentes a la vacunación?	X		X		X		
7	¿La respuesta del presidente y ministro de salud, respecto a los cambios en la programación de la vacunación ha sido rápida?	X		X		X		
8	¿Los cambios en la programación de la vacunación manifestados por el presidente y el ministro pueden ser resueltos de forma rápida por el personal de salud?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
9	¿Qué tan a menudo lo expresado por el presidente y el ministro de salud durante el proceso de vacunación transmite confianza?	X		X		X		
10	¿Cuán frecuentemente el personal de salud que atiende en los centros de vacunación muestran la jeringa con el contenido de la vacuna antes de colocarla?	X		X		X		
11	¿Cuán seguido el presidente y el ministro de salud se muestran respetuosos durante las entrevistas o ruedas de prensa en las que participan?	X		X		X		
12	¿Qué tan seguido el personal que atiende en los centros de vacunación se muestran atentos y respetuosos durante el proceso de vacunación?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>								
13	¿Cuán seguido el presidente y el ministro de salud muestran interés por solucionar las dificultades que ocurren en el proceso de vacunación?	X		X		X		
14	¿Qué tan a menudo el personal de salud que lo atendió al vacunarse lograron resolver los problemas que pudieron ocurrir en el proceso de vacunación?	X		X		X		
15	Al momento de comunicar, ¿el presidente y el ministro de salud se muestran amables y con paciencia cuando se dirigen a la población?	X		X		X		
16	¿Cuán a menudo observó que el personal de salud de su punto de vacunación donde se atendió ayuda a trasladar a las personas que no pueden movilizarse para que logran recibir la vacuna?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [ x ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Víctor Hugo Fernández Bedoya.**

**DNI: 44326351**

*Victor Hugo Fernández Bedoya*

**Especialidad del validador: Investigador en Ciencias Empresariales**



**Investigador en Ciencias  
 Empresariales**  
 Lic. en Administración  
 07/07/2021

<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



26	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	44
27	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	55
28	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	59
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
30	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	47
31	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	44
32	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	31
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
36	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	34
37	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	34
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
41	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	44
42	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	39
43	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	36
44	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	55
45	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	31
46	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	56
47	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	37
48	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	24
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
50	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	62
51	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	39
52	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	49
53	2	3	2	3	3	2	3	1	3	1	3	2	2	30
54	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	62

55	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	62
VARIANZA	0.7008	1.552	0.757	0.628	1.55174	0.701	1.55174	0.8681	0.6493	1.6443	0.719	0.7008	1.5802	

*Análisis de confiabilidad*

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Comunicación gubernamental	0.950	13



28	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	58
29	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	71
30	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	1	68
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	49
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	53
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	66
34	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	60
35	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	2	53
36	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	69
37	5	5	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	5	57
38	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	64
39	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
40	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	5	3	62
41	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	56
42	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	70
43	5	5	3	2	1	5	2	4	1	5	4	4	3	4	4	2	54
44	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	72
45	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	56
46	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	71
47	3	4	4	3	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	59
48	3	3	1	2	2	3	1	2	1	3	3	2	2	3	4	1	36
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	79
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	66
52	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	59
53	2	5	2	2	2	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	54
54	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
<b>VARIANZA</b>	1.0261	0.526	0.766	1.0691	0.817	0.65	0.726	0.671	0.825	0.6069	0.42	0.498	0.483	0.5236	0.526	1.64	



23	5	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5
24	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
25	5	4	3	4	3	3	4	1	1	3	2	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5
26	5	1	4	5	5	5	3	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
27	3	1	1	3	2	5	3	5	3	4	4	5	3	5	5	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2	3	4	3	5
28	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
30	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	2	5	4	5	5	4	3	3	5	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3
31	4	1	3	3	3	4	1	1	1	3	2	5	1	5	4	2	3	4	2	2	2	3	4	5	3	4	2	4	5
32	4	3	4	4	4	3	1	2	1	3	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5
33	3	2	3	4	4	2	3	1	1	3	4	5	4	5	5	4	3	2	3	2	2	4	3	5	4	4	4	5	2
34	5	3	2	3	2	5	4	4	3	5	3	5	2	5	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5
35	4	4	4	5	5	3	3	2	2	2	1	4	2	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
36	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4
37	3	1	3	2	2	4	5	4	1	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	3
38	5	1	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	1	4	5
39	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3
40	4	2	4	3	4	5	4	4	2	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	1	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	1	3
42	2	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	3	2	3	1	3	1	3	1	3
43	5	2	4	4	3	1	5	1	1	1	3	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	2
44	3	2	3	3	2	1	1	3	3	3	1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
45	4	4	2	5	5	3	3	2	3	2	1	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5
46	4	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	5	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	5	3	3	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	3	3	3	3	5	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	5	4	4	3	3
49	2	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	3	1	2	3
50	4	3	3	4	4	3	3	4	1	4	1	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2
51	5	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5





## Datos estadísticos de SPSS

N°	comunicación	comunicación_medi a	satisfacción	técnicas	instrumento s	com_tec_i 1	com_tec_i2	com_ins_i 3	com_ins_i 4	com_ins_i 5	com_ins_i 6	comunicación_co m
1	44,00	3,38	63,00	18,00	26,00	8,00	10,00	9,00	6,00	5,00	6,00	4
2	62,00	4,77	73,00	25,00	37,00	10,00	15,00	10,00	8,00	10,00	9,00	5
3	40,00	3,08	45,00	18,00	22,00	8,00	10,00	4,00	4,00	6,00	8,00	4
4	46,00	3,54	44,00	17,00	29,00	6,00	11,00	8,00	8,00	6,00	7,00	4
5	53,00	4,08	73,00	20,00	33,00	8,00	12,00	7,00	7,00	10,00	9,00	5
6	36,00	2,77	60,00	16,00	20,00	6,00	10,00	7,00	2,00	4,00	7,00	3
7	39,00	3,00	48,00	15,00	24,00	5,00	10,00	6,00	5,00	7,00	6,00	3
8	31,00	2,38	64,00	15,00	16,00	6,00	9,00	8,00	2,00	2,00	4,00	3
9	53,00	4,08	72,00	24,00	29,00	10,00	14,00	8,00	4,00	10,00	7,00	5
10	52,00	4,00	47,00	24,00	28,00	9,00	15,00	8,00	4,00	9,00	7,00	4
11	53,00	4,08	45,00	20,00	33,00	6,00	14,00	9,00	5,00	9,00	10,00	5
12	44,00	3,38	50,00	14,00	30,00	5,00	9,00	8,00	7,00	8,00	7,00	4
13	42,00	3,23	63,00	18,00	24,00	8,00	10,00	8,00	4,00	10,00	2,00	4
14	39,00	3,00	48,00	14,00	25,00	4,00	10,00	9,00	2,00	6,00	8,00	3
15	38,00	2,92	72,00	16,00	22,00	8,00	8,00	9,00	2,00	5,00	6,00	3
16	46,00	3,54	74,00	20,00	26,00	8,00	12,00	5,00	5,00	7,00	9,00	4
17	65,00	5,00	80,00	25,00	40,00	10,00	15,00	10,00	10,00	10,00	10,00	5
18	57,00	4,38	80,00	22,00	35,00	10,00	12,00	9,00	8,00	8,00	10,00	5
19	30,00	2,31	64,00	14,00	16,00	5,00	9,00	4,00	4,00	2,00	6,00	3
20	24,00	1,85	49,00	10,00	14,00	4,00	6,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2
21	50,00	3,85	69,00	19,00	31,00	8,00	11,00	10,00	5,00	7,00	9,00	4
22	55,00	4,23	80,00	23,00	32,00	10,00	13,00	8,00	6,00	10,00	8,00	5
23	45,00	3,46	66,00	18,00	27,00	8,00	10,00	8,00	6,00	4,00	9,00	4
24	55,00	4,23	68,00	23,00	32,00	10,00	13,00	8,00	7,00	9,00	8,00	5
25	40,00	3,08	69,00	19,00	21,00	9,00	10,00	7,00	2,00	5,00	7,00	4
26	53,00	4,08	58,00	20,00	33,00	6,00	14,00	8,00	6,00	10,00	9,00	5
27	42,00	3,23	47,00	10,00	32,00	4,00	6,00	8,00	8,00	8,00	8,00	4

28	60,00	4,62	75,00	24,00	36,00	10,00	14,00	10,00	8,00	10,00	8,00	5
29	52,00	4,00	69,00	20,00	32,00	8,00	12,00	7,00	8,00	8,00	9,00	4
30	42,00	3,23	60,00	16,00	26,00	6,00	10,00	8,00	4,00	5,00	9,00	4
31	32,00	2,46	54,00	14,00	18,00	5,00	9,00	5,00	2,00	5,00	6,00	3
32	36,00	2,77	65,00	19,00	17,00	7,00	12,00	4,00	3,00	7,00	3,00	3
33	39,00	3,00	57,00	16,00	23,00	5,00	11,00	5,00	2,00	7,00	9,00	3
34	46,00	3,54	67,00	15,00	31,00	8,00	7,00	9,00	7,00	8,00	7,00	4
35	41,00	3,15	74,00	22,00	19,00	8,00	14,00	6,00	4,00	3,00	6,00	4
36	44,00	3,38	59,00	16,00	28,00	6,00	10,00	8,00	6,00	6,00	8,00	4
37	38,00	2,92	57,00	11,00	27,00	4,00	7,00	9,00	5,00	7,00	6,00	3
38	53,00	4,08	65,00	18,00	35,00	6,00	12,00	9,00	8,00	9,00	9,00	5
39	47,00	3,62	53,00	19,00	28,00	8,00	11,00	8,00	6,00	8,00	6,00	4
40	46,00	3,54	48,00	17,00	29,00	6,00	11,00	9,00	6,00	6,00	8,00	4
41	25,00	1,92	35,00	12,00	13,00	4,00	8,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2
42	18,00	1,38	32,00	8,00	10,00	3,00	5,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2
43	38,00	2,92	64,00	18,00	20,00	7,00	11,00	6,00	2,00	4,00	8,00	3
44	30,00	2,31	51,00	13,00	17,00	5,00	8,00	2,00	6,00	4,00	5,00	3
45	41,00	3,15	71,00	20,00	21,00	8,00	12,00	6,00	5,00	3,00	7,00	4
46	36,00	2,77	60,00	16,00	20,00	5,00	11,00	6,00	5,00	5,00	4,00	3
47	65,00	5,00	80,00	25,00	40,00	10,00	15,00	10,00	10,00	10,00	10,00	5
48	45,00	3,46	63,00	17,00	28,00	8,00	9,00	8,00	5,00	8,00	7,00	4
49	29,00	2,23	32,00	11,00	18,00	4,00	7,00	4,00	6,00	6,00	2,00	3
50	41,00	3,15	54,00	18,00	23,00	7,00	11,00	6,00	5,00	5,00	7,00	4
51	44,00	3,38	72,00	17,00	27,00	8,00	9,00	8,00	6,00	6,00	7,00	4
52	62,00	4,77	66,00	22,00	40,00	9,00	13,00	10,00	10,00	10,00	10,00	5
53	50,00	3,85	67,00	20,00	30,00	8,00	12,00	8,00	8,00	8,00	6,00	4
54	41,00	3,15	74,00	16,00	25,00	7,00	9,00	7,00	6,00	6,00	6,00	4
55	45,00	3,46	46,00	13,00	32,00	3,00	10,00	9,00	6,00	8,00	9,00	4
56	45,00	3,46	62,00	18,00	27,00	8,00	10,00	8,00	4,00	8,00	7,00	4

57	42,00	3,23	68,00	23,00	19,00	10,00	13,00	5,00	3,00	4,00	7,00	4
58	39,00	3,00	48,00	16,00	23,00	6,00	10,00	10,00	3,00	4,00	6,00	3
59	28,00	2,15	26,00	13,00	15,00	5,00	8,00	5,00	5,00	3,00	2,00	3
60	35,00	2,69	47,00	16,00	19,00	8,00	8,00	6,00	5,00	6,00	2,00	3
61	41,00	3,15	60,00	16,00	25,00	4,00	12,00	8,00	6,00	6,00	5,00	4
62	43,00	3,31	49,00	15,00	28,00	6,00	9,00	8,00	6,00	7,00	7,00	4
63	47,00	3,62	64,00	20,00	27,00	10,00	10,00	7,00	6,00	6,00	8,00	4
64	43,00	3,31	32,00	18,00	25,00	7,00	11,00	8,00	6,00	8,00	3,00	4
65	31,00	2,38	45,00	9,00	22,00	3,00	6,00	7,00	4,00	4,00	7,00	3
66	55,00	4,23	79,00	23,00	32,00	9,00	14,00	9,00	6,00	7,00	10,00	5
67	59,00	4,54	80,00	25,00	34,00	10,00	15,00	10,00	6,00	8,00	10,00	5
68	58,00	4,46	79,00	25,00	33,00	10,00	15,00	10,00	7,00	7,00	9,00	5
69	35,00	2,69	52,00	14,00	21,00	4,00	10,00	6,00	4,00	5,00	6,00	3
70	42,00	3,23	64,00	19,00	23,00	6,00	13,00	6,00	6,00	7,00	4,00	4
71	47,00	3,62	58,00	14,00	33,00	6,00	8,00	8,00	8,00	9,00	8,00	4
72	58,00	4,46	80,00	24,00	34,00	9,00	15,00	9,00	9,00	8,00	8,00	5
73	52,00	4,00	77,00	21,00	31,00	8,00	13,00	9,00	6,00	8,00	8,00	4
74	41,00	3,15	69,00	17,00	24,00	5,00	12,00	6,00	6,00	5,00	7,00	4
75	45,00	3,46	72,00	21,00	24,00	8,00	13,00	6,00	7,00	3,00	8,00	4
76	46,00	3,54	69,00	22,00	24,00	8,00	14,00	6,00	4,00	10,00	4,00	4
77	51,00	3,92	59,00	24,00	27,00	10,00	14,00	5,00	4,00	10,00	8,00	4
78	47,00	3,62	80,00	20,00	27,00	8,00	12,00	9,00	4,00	5,00	9,00	4
79	29,00	2,23	47,00	10,00	19,00	4,00	6,00	6,00	5,00	6,00	2,00	3
80	52,00	4,00	55,00	21,00	31,00	9,00	12,00	8,00	8,00	8,00	7,00	4
81	52,00	4,00	60,00	20,00	32,00	9,00	11,00	9,00	7,00	9,00	7,00	4
82	38,00	2,92	70,00	16,00	22,00	6,00	10,00	6,00	6,00	3,00	7,00	3
83	44,00	3,38	74,00	20,00	24,00	9,00	11,00	6,00	6,00	5,00	7,00	4
84	48,00	3,69	73,00	19,00	29,00	8,00	11,00	8,00	4,00	9,00	8,00	4
85	43,00	3,31	74,00	19,00	24,00	8,00	11,00	7,00	5,00	10,00	2,00	4

86	49,00	3,77	66,00	21,00	28,00	9,00	12,00	7,00	6,00	8,00	7,00	4
87	63,00	4,85	58,00	24,00	39,00	10,00	14,00	9,00	10,00	10,00	10,00	5
88	42,00	3,23	80,00	18,00	24,00	10,00	8,00	7,00	4,00	6,00	7,00	4
89	37,00	2,85	59,00	12,00	25,00	3,00	9,00	5,00	5,00	7,00	8,00	3
90	37,00	2,85	48,00	17,00	20,00	7,00	10,00	6,00	5,00	3,00	6,00	3
91	49,00	3,77	45,00	20,00	29,00	10,00	10,00	7,00	6,00	7,00	9,00	4
92	24,00	1,85	31,00	6,00	18,00	2,00	4,00	3,00	4,00	5,00	6,00	2
93	27,00	2,08	36,00	12,00	15,00	4,00	8,00	3,00	3,00	7,00	2,00	3
94	34,00	2,62	72,00	18,00	16,00	8,00	10,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3
95	31,00	2,38	37,00	10,00	21,00	3,00	7,00	9,00	3,00	6,00	3,00	3
96	30,00	2,31	31,00	11,00	19,00	4,00	7,00	6,00	5,00	6,00	2,00	3
97	51,00	3,92	73,00	20,00	31,00	8,00	12,00	8,00	9,00	4,00	10,00	4
98	40,00	3,08	73,00	19,00	21,00	8,00	11,00	5,00	4,00	7,00	5,00	4
99	39,00	3,00	45,00	18,00	21,00	7,00	11,00	9,00	2,00	2,00	8,00	3
100	39,00	3,00	40,00	16,00	23,00	6,00	10,00	6,00	3,00	9,00	5,00	3
101	34,00	2,62	49,00	12,00	22,00	5,00	7,00	7,00	2,00	4,00	9,00	3
102	35,00	2,69	65,00	9,00	26,00	2,00	7,00	8,00	2,00	6,00	10,00	3
103	49,00	3,77	48,00	15,00	34,00	6,00	9,00	8,00	8,00	9,00	9,00	4
104	25,00	1,92	21,00	9,00	16,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	2
105	54,00	4,15	61,00	21,00	33,00	7,00	14,00	9,00	8,00	8,00	8,00	5
106	37,00	2,85	48,00	16,00	21,00	4,00	12,00	6,00	2,00	5,00	8,00	3
107	37,00	2,85	70,00	16,00	21,00	5,00	11,00	8,00	5,00	2,00	6,00	3
108	51,00	3,92	64,00	19,00	32,00	8,00	11,00	8,00	8,00	8,00	8,00	4

Anexo 4: Consentimiento informado

Sección 2 de 5

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Descripción (opcional)

La información aquí vertida será usada para el desarrollo de una investigación. Por lo tanto, los datos que se obtengan serán confidenciales. ¿Está de acuerdo con ser parte de esta investigación? \*

SI

NO

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección ▼

Sección 3 de 5

## Datos Generales

Descripción (opcional)

Anexo 5: Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables de estudio	Método
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------	--------

¿Cuál es la relación entre la comunicación gubernamental y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021?	Determinar la relación entre comunicación gubernamental y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021	Existe relación entre la comunicación gubernamental y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021	Comunicación gubernamental	Estudio es de tipo aplicada
¿Cuál es la relación entre las técnicas de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021?	Identificar la relación entre las técnicas de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021	Existe relación entre las técnicas de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021	satisfacción	Diseño no experimental, transeccional y correlacional-causal.
¿Cuál es la relación entre los instrumentos de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021?	Establecer la relación entre los instrumentos de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021.	Existe relación entre los instrumentos de comunicación y la satisfacción del proceso de vacunación en Lima en el 2021.		Nivel correlacional