



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Satisfacción del paciente y calidad de atención del Servicio de  
inmunizaciones en el Centro de Salud Andahuaylas- Apurímac, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Zuñiga Palomino, Diana Carolina (ORCID: 0000-0001-5536-6817)

**ASESOR:**

Dr. Ríos Ríos, Segundo Waldemar (ORCID: 0000-0003-1202-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Al creador por guiarme día a día y darme la fortaleza suficiente para continuar con mi superación profesional y personal.

A mi esposo e hijas quienes con su comprensión y apoyo hicieron posible que pudiera culminar con esta etapa, gracias a sus palabras de aliento y manifestaciones de afecto en todo este camino.

## **Agradecimiento**

A los docentes de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo quienes impartieron sus enseñanzas y experiencias fortaleciendo mis conocimientos en salud para bien de la sociedad.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstrac.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCOTEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	15
3.2. Variables y Operacionalización.....	16
3.3. Población, Muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV.RESULTADOS.....	22
V.DISCUSIÓN.....	49
VI.CONCLUSIONES.....	55
VII.RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	63

## Índice de tablas

Tabla 1: Validez del instrumento Satisfacción del usuario .....	19
Tabla N° 2: Validez del instrumento Calidad de atención.....	19
Tabla 03: Análisis de la pregunta N° 01 .....	22
Tabla 04: Análisis de la pregunta N° 02 .....	23
Tabla 05: Análisis de la pregunta N° 03 .....	24
Tabla 06: Análisis de la pregunta N° 04 .....	25
Tabla 07: Análisis de la pregunta N° 05 .....	26
Tabla 08: Análisis de la pregunta N° 06 .....	27
Tabla 09: Análisis de la pregunta N° 07 .....	28
Tabla 10: Análisis de la pregunta N° 08 .....	29
Tabla 11: Análisis de la pregunta N° 09 .....	30
Tabla 12: Análisis de la pregunta N° 10 .....	31
Tabla 13: Análisis de la pregunta N° 11 .....	32
Tabla 14: Análisis de la pregunta N° 12 .....	33
Tabla 15: Análisis de la pregunta N° 13 .....	34
Tabla 16: Análisis de la pregunta N° 14 .....	35
Tabla 17: Análisis de la pregunta N° 15 .....	36
Tabla 18: Análisis de la pregunta N° 16 .....	37
Tabla 19: Análisis de la pregunta N° 17 .....	38
Tabla 20: Análisis de la pregunta N° 18 .....	39
Tabla 21: Análisis de la pregunta N° 19 .....	40
Tabla 22: Análisis de la pregunta N°20 .....	41
Tabla 23: Análisis de la pregunta N° 21 .....	42

Tabla N° 24: Correlación de las variables Satisfacción del paciente y Calidad de atención.....	43
Tabla N° 25: Correlación de las variables Satisfacción del paciente y la dimensión Elementos tangibles .....	44
Tabla N° 26: Correlación de las variables Satisfacción del paciente y la dimensión Fiabilidad.....	45
Tabla N° 28: Correlación de las variables Satisfacción del paciente y la Dimensión Capacidad de respuesta .....	47

## Índice de figuras

Figura N° 1 Pregunta N°1.....	22
Figura N° 2 Pregunta N° 2.....	23
Figura N° 3 Pregunta N° 3.....	24
Figura N° 4 Pregunta N° 4.....	25
Figura N° 5 Pregunta N°5.....	26
Figura N° 6 Pregunta N° 6.....	27
Figura N° 7 Pregunta N° 7.....	28
Figura N° 8 Pregunta N°8.....	29
Figura N° 9 Pregunta N° 9.....	30
Figura N° 10 Pregunta N° 10.....	31
Figura N° 11 Pregunta N° 11.....	32
Figura N° 12 Pregunta N° 12.....	33
Figura N° 13 Pregunta N° 13.....	34
Figura N° 14 Pregunta N° 14.....	35
Figura N° 15 Pregunta N° 15.....	36
Figura N° 16 Pregunta N° 16.....	37
Figura N° 17 Pregunta N° 17.....	38
Figura N° 18 Pregunta N° 18.....	39
Figura N° 19 Pregunta N° 19.....	40
Figura N° 20 Pregunta N° 20.....	41
Figura N° 21 Pregunta N° 21.....	42

## RESUMEN

La presente investigación "Satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021, tuvo como objetivo general describir la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021.

El enfoque de investigación fue cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, en un nivel descriptivo correlacional. La población fue de 450 madres de familia que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud. de Andahuaylas, la muestra estuvo constituida por 203 madres de familia la cual se calculó mediante fórmula finita, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple, se aplicaron dos cuestionarios tanto para la variable calidad de atención y satisfacción del usuario adaptados del modelo Servqual, dichos instrumentos fueron validados por juicio de expertos, comprobando su fiabilidad mediante el Alpha de Crombach, se obtuvo un valor de 0.886 para la variable satisfacción y 0.791 para la variable calidad de atención, el procesamiento de la información fue en el software SPSS versión 25, dentro de los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman alta ( $Rho = 0.723$  y un  $p\text{-valor} = 0.000$ ), con lo que se acepta la hipótesis general planteada con una correlación alta.

Palabras clave: Satisfacción, Calidad, Usuario

## **ABSTRACT**

The present investigation "Patient satisfaction and quality of care of the immunization service in the C.S. Andahuaylas, 2021, had the general objective of describing the relationship between patient satisfaction and quality of care of the immunization service in the C.S. of Andahuaylas 2021.

The research approach was quantitative, basic type, with a non-experimental design, descriptive-correlational level. The population was 450 mothers who attend the immunization service of C.S. of Andahuaylas, the sample consisted of 203, which was calculated using a finite formula, the sampling was simple random probabilistic, questionnaires were applied both for the variable quality of care and user satisfaction adapted from the Servqual model, instruments that were validated by Expert judgment, checking its reliability using Crombach's Alpha, with a value of 0.886 for satisfaction and 0.791 for quality of care, the information processing was in the SPSS version 25 software, within the results a correlation coefficient was obtained Moderately high Spearman's test ( $Rho = 0.723$  and a  $p\text{-value} = 0.000$ ), with which the general hypothesis raised with a high correlation is accepted.

Keywords: Satisfaction, Quality, User

## I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a servicios de salud se refiere, para el ente máximo que es la Organización Mundial de la Salud, menciona como finalidad para una atención sanitaria en salud es que la población en general reciba una atención de calidad enfocándose a niveles de atención como son promoción de la salud, prevención, rehabilitación y recuperación. Organización Mundial de la Salud (2020)

El enfoque orientado a una mejora en la atención de salud brindada es una base sólida que mejorará el sentido de calidad en un sistema de salud el cual debe ir acompañado de un personal de salud competente y capacitado, de una dotación adecuada de insumos y medicamentos, así como tecnología disponible y centros de salud accesibles a la población promoverán y facilitarán una atención de calidad. Hernández (2019)

Es un reto establecer un sistema de calidad esto implica reformular procedimientos y normas que se direccionen a una atención de salud óptima, ya que de una primera atención se enmarcará la concepción de un sistema de salud desde la óptica del paciente por lo que se debe garantizar una atención con equidad y accesibilidad a la población desde un enfoque personal hasta el comunitario.

En un estudio realizado en Estados Unidos en el año 2015 se pudo determinar que una mala atención generó una pérdida de seis billones de dólares anuales afectando así no solo la economía del país sino deteriorando la confianza que se puede tener a un establecimiento de salud, las mismas actitudes de la persona que brinda una atención en el ámbito sanitario contribuye directamente con la complacencia o satisfacción del paciente. Paredes (2020).

Diversas iniciativas que se tomaron desde hace años atrás para determinar lo que es calidad en atención mediante una serie de evaluaciones que median una satisfacción de los pacientes y/o usuarios debido a la demanda que existe en los establecimientos de salud, se puede notar que la insatisfacción de los pacientes se encuentra de forma creciente. Forrellat (2014)

En el Perú, el Ministerio de salud (MINSA), recurriendo al sistema de gestión de la calidad de salud desarrolla lineamientos orientados a la búsqueda constante para aumentar los estándares en la calidad de atención en las instituciones que brindan servicios de salud cabe recalcar los diferentes centros y/o establecimientos de salud. Las diferentes direcciones de salud dirigen y coordinan con los gobiernos regionales, locales y las diferentes entidades prestadoras de salud sean públicas o privadas, las diferentes políticas de salud donde la prioridad en el paciente viene a ser la equidad, universalidad y sobre todo la calidad en la atención; y de esta manera lograr los objetivos que son la mejora continua de los recursos, tecnologías del sector salud y de esta manera satisfacer los requerimientos de los pacientes ante el servicio o atención proporcionada. (MINSA, 2016)

El centro de salud de Andahuaylas, es una entidad de salud ubicado en el primer nivel de atención, con categorización I-3, el cual está situado en el distrito y provincia de Andahuaylas, del departamento de Apurímac, donde diariamente se tiene una alta demanda de pacientes en los diferentes consultorios, cabe mencionar que dicho establecimiento de salud no cuenta con una infraestructura propia.

El consultorio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas recibe diariamente a madres de familia que acuden con sus menores hijos a recibir las diferentes vacunas asignadas en el calendario regular del niño menor de 5 años, pese a la pandemia del Covid-19 fue uno de los pocos consultorios que tuvo una atención continua.

La alta demanda de pacientes en dicho consultorio ha generado un alto porcentaje de quejas por parte de las madres de familia de los menores, por lo que se ha evidenciado una insatisfacción en las mismas frente a la atención brindada en dicho consultorio.

A razón de las características halladas y descritas anteriormente se optó por realizar la presente investigación planteándose como problema general en el ámbito del establecimiento de salud de Andahuaylas : ¿Cuál es la relación que existe entre Satisfacción del paciente y Calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el

centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021?, y como problemas específicos las siguientes interrogantes: (1) ¿Cómo se relaciona la satisfacción del paciente y los elementos tangibles en la atención el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021?, (2) ¿De qué manera la satisfacción del paciente se vincula con la fiabilidad en la atención al paciente en el servicio de inmunizaciones centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021?. (3) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021? (4) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021? (5) ¿De qué manera la satisfacción del paciente se vincula con la empatía en la atención en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021?

De igual manera, este estudio se justifica dentro del área social pues se considera como beneficiarios de la realización del estudio a los pacientes y/o usuarios que acuden a recibir algún tipo de inmunización en el centro de salud de salud de Andahuaylas pues en base a la recopilación de los datos brindados por ellos se mejorará la calidad de percepción de la atención y la satisfacción de los pacientes. Desde el punto de vista de la conveniencia el presente estudio se realiza por la problemática actual que conciben los usuarios que acuden con sus menores hijos a que estos reciban sus vacunas correspondientes en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas, el estudio establecerá las características tanto de la calidad y satisfacción de los pacientes y la relación entre ellos. La justificación legal del presente estudio de basa en respetar el derecho de los pacientes que participaran en el estudio como la de su privacidad y la confidencialidad de la información recibida por parte de los mismos.

El objetivo general planteado fue: Describir la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021, los objetivos específicos fueron: (1) Conocer cuál es la relación entre satisfacción del paciente y los elementos tangibles en la atención en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021, (2)

Describir de qué manera la satisfacción del paciente se vincula con la fiabilidad en la atención en el servicio de inmunizaciones en el centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021, (3) Explicar cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y la seguridad en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021, (4) Describir de qué manera la satisfacción del paciente se vincula con la dimensión capacidad de respuesta en la atención del paciente en el servicio de inmunizaciones en el centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021, (5) Conocer cuál es la relación entre satisfacción del paciente y la empatía en la atención en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021.

La hipótesis general planteada fue: Existe una relación directa entre Satisfacción del paciente y Calidad de atención del servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021. Dentro de las hipótesis específicas: (1) La satisfacción del paciente se relaciona sustancialmente con los elementos tangibles en la atención el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021, (2) La satisfacción del paciente se vincula significativamente con la fiabilidad en la atención del paciente en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021, (3) La satisfacción del paciente se relaciona significativamente seguridad en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021, (4) La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021, (5) La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con la empatía en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Sisalema (2019) el estudio que realizó en la ciudad de Guayaquil en el año 2019 donde investigó calidad de las atenciones, siendo su propósito principal conocer relación de ambas variables mencionadas y como la modificación de una de ellas puede determinar una escala positiva o negativa en cuanto a la percepción que tiene una persona sobre la calidad en las atenciones que recibe. Dentro de la metodología fue un estudio con esfera cuantitativa, y de tipo descriptivo-correlacional puesto que las variables fueron observadas y no manipuladas donde la muestra tuvo 200 participantes que fueron escogidos por un muestreo probabilístico, de corte transversal. Tomando en cuenta al cuestionario como instrumento de para obtener información de los participantes. Dentro de los hallazgos que se encontraron estos demostraron una coherencia directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acudieron a recibir una atención en el hospital de Guayaquil ( $\rho=.516$  y  $P= .000$ ), donde un gran porcentaje de los que fueron encuestados percibieron una buena calidad de atención mas no así de satisfacción.

Samaniego (2016) formuló un estudio en San Vicente establecimiento en la ciudad de Esmeraldas, para demostrar la calidad de los servicios desde la óptica de los usuarios, en las diferentes áreas que proporcionan servicios de salud desde la perspectiva del usuario en el centro San Vicente dentro de la metodología usada fue analítica y estadística, donde se pudo conocer los diferentes condiciones de satisfacción de los usuarios y a su vez los factores que pueden determinar la calidad de atención que brindan los profesionales de salud. De dicho estudio lograron determinar los siguientes resultados se evidencio una alta satisfacción de los usuarios ante los servicios prestado en el centro de atención, así mismo se muestran los principales problemas que aquejan al centro de salud, donde el más resaltante es el poco recurso económico que destinan para llegar a cumplir positivamente con los servicios prestados por parte del personal médico como de enfermería.

Boza (2017) Realizaron una investigación referida a la percepción de la calidad en una unidad de cuidados intensivos, como finalidad estuvo el determinar la relación

del nivel de satisfacción frente al servicio brindado en esta unidad donde ingresan pacientes en estado crítico cuya atención es vital para su supervivencia, la percepción es sobre todo por parte de los familiares quienes hacen un acompañamiento diario a los pacientes. El método usado fue hipotético deductivo, considerado como universo a 176 usuarios cuya muestra fue de 121. Una de las principales conclusiones a las que llegaron fue que el servicio recibido en UCI fue de buena calidad, a diferencia de los cuidados brindados hacia el usuario externo en el abordaje hacia los familiares se presentaron ciertos inconvenientes básicamente en la dimensión de empatía donde los familiares no están de acuerdo con dicho aspecto. Dentro del aporte de este estudio encontramos gran relevancia en cuanto a la satisfacción que percibe el paciente.

Inca (2016) presentó un estudio acerca de los modelos de gestión de calidad que desarrollo en Ambato-Ecuador donde tuvo como principal finalidad diseñar un modelo de gestión de calidad para poder de esta manera mejorar la calidad del área asistencial principalmente en el servicio de laboratorio, del Hospital básico de dicha ciudad donde a diario acude una gran demanda de pacientes insatisfechos. La metodología usada en este caso fue descriptiva, transversal estudiando las variables en su propio escenario sin modificaciones o alteraciones, de método inductivo deductivo, siendo su técnica la encuesta, usando un instrumento de ficha de recolección de datos, para la muestra que estuvo conformada por 33 pacientes, El estudio pudo determinar que es muy importante el crear un modelo de gestión de calidad para el servicio de laboratorio porque de esta manera quien será más beneficiado es el usuario que acude periódicamente al servicio, así mismo mejorará la atención y calidad en el hospital.

Quisbert (2016), elaboró un estudio sobre calidad brindada en el servicio de atención a la salud en los Centros San Sebastián, San Luis y San Vicente de la Fundación Kolping 2015”, cuyo objetivo de la investigación fue evaluar los establecimientos de salud que brindan una atención en el marco del primer nivel de la Fundación Kolping con los parámetros de calidad, de acuerdo a los usuarios, el tipo de investigación fue descriptivo transversal ya que pretendía conocer la percepción de los usuarios y del personal de la salud. Dentro de las conclusiones a las que se llegaron

están que dentro del nivel de satisfacción del usuario y/o paciente en los tres establecimientos, es considerado positivamente, obteniendo un resultado satisfactorio, En las dimensiones de eficiencia y satisfacción del paciente y/o cliente, en el personal como usuario considera que le hacen falta ciertos insumos a los centros, principalmente en los centros San Sebastián y San Luis, como equipos, especialidades y hasta más horas de atención Los usuarios y/o pacientes refieren que la atención en los centros de salud es buena en cuanto a acceso, satisfacción del cliente, eficiencia, continuidad.

Cortes (2021) realizó una investigación en el hospital de Nueva Cajamarca, su estudio tuvo como principal finalidad determinar la relación entre calidad y satisfacción en los usuarios que acudían al servicio de farmacia, hallando una relación entre ambas con un rho de Spearman que da como resultado 0.969 y un p-valor igual a 0.000, encontrando un nivel alto de calidad de atención de 28% y 34% calidad baja; donde la muestra encuestada refiere sólo tiene un nivel alto de satisfacción en 17%.

Cano (2021) elaboró una investigación en un centro de salud de Lima donde su principal propósito fue estudiar la relación que puede existir entre la calidad de atención que se brinda y la satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención que reciben dentro de una esfera humana, para lo cual describió las variables en su entorno sin modificarlas realizando un estudio transversal ya que recogió la información en un solo corte de tiempo, dicha información recopilada en 384 personas, posterior a su procesamiento logró determinar que la relación entre las variables mencionadas es buena (alta, positiva), pues el valor del coeficiente fue de 0.740 y  $p=0.000$ .

Callupe (2021) presentó una investigación en el policlínico Médicos sin fronteras en Junín, que se basó en estudiar la calidad de atención en los servicios de laboratorio así mismo la satisfacción de los pacientes que acuden a dicho servicio, estableciendo como principal objetivo del estudio determinar la relación que existe entre las variables calidad y satisfacción, el ámbito de estudio fue el servicio de laboratorio, tuvo un estudio de básico, de corte transversal, con un diseño cuantitativo, donde la muestra estuvo conformada por 95 personas, dentro de los resultados el 94% de la muestra

distingue un alto nivel de atención, con un 85% de satisfacción, por lo que se puede concluir que existe una relación alta y significativa entre ambas variables ( $p=0,000$  y  $\rho =0,412$ ), así mismo dentro de las dimensiones que conciernen a calidad de atención que son cinco estuvieron estrechamente relacionadas con la variable satisfacción, donde la dimensión empatía obtuvo mayor valor significativo ( $p=0.00$   $\rho=0,514$ ).

Morales (2020) hizo una investigación para conocer en mayor profundidad como se presenta la calidad de atención y de qué manera reaccionan en cuanto a satisfacción los usuarios en el distrito de Santiago de Surco que acuden a realizar diferentes trámites o diligencias a la subregión, el objetivo de este estudio estuvo en detallar el comportamiento de la calidad de atención ante determinantes de la satisfacción del usuario, que acude a la Subgerencia. Metodológicamente su estudio fue de tipo de investigación fue básica, correlacional, la población fue de 108 personas, el instrumento utilizado fueron cuestionarios adaptados. Los resultados determinaron que existe un nivel de correlación positiva considerable (Rho de Spearman= a 0.583 y un p-valor= 0.000). Dentro de la deducción más relevante el autor menciona que la calidad de atención es proporcional y significativa con la satisfacción del usuario en la subgerencia de salud pública, Santiago de Surco, 2020.

Ramos (2018) ejecutó una investigación en la ciudad de Ica en el año 2018, describiendo el problema que quejaba al servicio de medicina física y rehabilitación en relación a la satisfacción de los usuarios y así mismo la calidad de atención que recibían, la finalidad de dicho estudio estuvo en determinar la relación entre ambas variables, usó una metodología con tipo de estudio descriptivo, dentro del nivel lo consideró como no experimental, siendo correlacional, con un corte transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra la conformaron los usuarios externos un siendo un total de 93 usuarios externos que acudían al servicio de medicina física y rehabilitación, a quienes se elaboraron y aplicaron dos cuestionarios tanto para calidad de atención y satisfacción del paciente. Los datos reunidos y ordenados fueron procesados con el sistema SPSS versión 23.0, usando una estadística que describió el fenómeno es decir fue un estudio descriptivo, para los datos numéricos utilizaron medidas de tendencia

central. Se usó una correlación para las variables que estudiaron el estadígrafo Rho de Spearman donde el resultado fue positivo directamente proporcional entre ambas variables, los usuarios que consideraron una buena calidad que recibieron durante la atención fue en el 47%, a diferencia del 1.1% quienes consideraron una mala calidad en la atención. De las cinco dimensiones consideradas en la variable calidad fue la dimensión de empatía, la mayoría de los usuarios encuestados se sintieron satisfechos con la atención lo que representa un 46.2% y los usuarios insatisfechos abarcaron un 4.3%, este estudio nos brinda básicamente parámetros comparativos en cuanto a satisfacción del paciente.

Barrientos (2018) elaboró un estudio de calidad de atención en el distrito de los olivos-Lima, donde determinó la satisfacción de los usuarios del centro de salud de Laura Caller, que se apersonaban al ambiente de farmacia, su investigación estuvo orientada a determinar la relación entre estos factores muy predisponentes en toda atención que se brinda en un establecimiento de salud. Esta relación estuvo en una investigación con enfoque cuantitativo realizando un corte transversal en el tiempo para recopilar la información de la muestra de estudio que estuvo conformada por 60 usuarios mediante el cuestionario elaborado y adaptado a la realidad en el que se desarrollaba el problema usando la encuesta como técnica, dentro las conclusiones más importantes que resaltan en el estudio fueron un Rho de Spearman de nivel muy alto ( $p < 0.05$ , Rho Spearman = 0.852). Determinando así que cuanto mejor es la calidad de atención los indicadores de la satisfacción también aumentarían en una medida considerable, en este estudio el 45% mencionaron una buena calidad en la atención, como el 43.3% estuvieron muy satisfechos con su atención, la dimensión más resaltante en relación a la correlación fue la fiabilidad con un valor de 0.83. Esta característica nos aporta información acerca del planteamiento de los instrumentos elaborados.

Sánchez (2016), quien estudió la calidad de atención el año 2016 en un hospital de Iquitos, donde la determinación de ver la relación de esta variable con la satisfacción se centró en la población que acudía al servicio de obstetricia quienes fueron un total de 91 personas el motivo de estudiar el grado de satisfacción y la calidad de atención

fue para mejorar estos indicadores de atención. Esta investigación fue no experimental y cuantitativo de tipo correlacional. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, diseñaron cuestionarios que recabaron la información de las personas en estudio, una vez procesada la información encontraron que la calificación más alta fue en un 57,1% (calidad buena), en tanto la calidad excelente y mala fue un 0%. Para la satisfacción el nivel más alto que fue de 99% quienes estuvieron satisfecho y muy satisfechos en el 0%. Concluyendo el estudio en que no se presenta una conexión significativa entre calidad de atención y las clases de satisfacción establecidas. Aportes del estudio que contrastaran los resultados obtenidos en cuanto a las variables en estudio.

Zamora (2016) estudio la satisfacción sobre infraestructura y la calidad de atención en personas mayores de 18 años que acudían al área de ginecología y obstetricia en el distrito de Comas, el establecimiento fue de primer nivel, tuvo como fin establecer el grado de satisfacción de usuarios que acudían al establecimiento en relación a la infraestructura siendo los entrevistados un promedio de 249 pacientes el estudio describió las variables en estudio sin modificarlas se observó de qué manera estas se desarrollaban en su medio fue un estudio observacional no experimental donde se aplicaron encuestas según el modelo SERVQUAL que fueron adaptadas y modificadas a la realidad de la población del distrito de Comas. Entre los hallazgos se evidenció que las percepciones de los usuarios sobre calidad estuvieron de acuerdo en un 87.65%, los pacientes que tuvieron un grado de satisfacción con respecto a la infraestructura representaron al 63.58%, concluyéndose así en una relación alta y compacta entre ambas variables que se sujetaron al estudio.

Para Quispe (2019) La impresión subjetiva que experimenta un ser humano mediante la satisfacción de las necesidades o expectativas que pueda tener cuando se le da un servicio viene a ser un concepto de satisfacción. La misma que está subordinada a un sinfín de factores, dentro de los que podemos mencionar las experiencias previas, las expectativas y la indagación que reciben de otras personas y de la misma entidad de salud.

Dichos elementos influyen para que la satisfacción sea divergente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. La satisfacción es una experiencia racional o cognoscitiva, de un grupo de necesidades de una persona que se desglosan del comparativo entre expectativas y el mismo comportamiento del producto o servicio que recibe, permitiéndose preservar los diversos procesos fisiológicos, psicológicos que permiten mantener un estado de equilibrio.

Sotelo (2016) Deduce que la satisfacción de usuarios es sustancial en las organizaciones ya que ha sido parte fundamental para las certificaciones internacionales en especial de la norma ISO, en este contexto en el caso de la Universidad Juárez del Estado de Durango actualmente se encuentra certificada por la ISO 9001:2008 de donde emerge una necesidad de desarrollar el instrumento que permita medir el concepto de la variable dentro de la coordinación de calidad.

Kotler *et al.* (2006), autor que hace hincapié de en qué la satisfacción de usuario viene a ser como una sensación de agrado o fiasco que surge como consecuencia de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Flores (1996), refiere que la satisfacción e insatisfacción diverge de una persona a otra, considerando que algunas preferencias visualizadas en los habitantes presentan un enlace efectivo con la ocupación, experiencia laboral, edad.

Para Mira (2000, pág. 8), La satisfacción del paciente es aquella percepción de placer que presenta frente a una atención o a cuidados recibidos para mejorar su salud, y a la vez la satisfacción viene a ser un indicador que determina la calificación de una entidad prestadora de salud por que en los últimos 10 años se ve un mayor interés en el estudiarlo por lo que se observa artículos relacionados al tema en mención.

La satisfacción del paciente es un aspecto deseable y esperado en toda atención sanitaria por lo que se mide de acuerdo a la cantidad de calidad que el paciente acoge por lo profesional de la salud. La satisfacción del paciente viene a ser la suma de los diversos factores de satisfacción donde se puede mencionar las

habilidades y/ o cualidades que los profesionales de la salud poseen para interactuar con los pacientes. Vázquez *et al* (2018).

Kotler *et al.* (2006), mencionan tres niveles de la satisfacción del usuario frente a una compra o un bien adquirido, los cuales son: Insatisfecho es cuando la atención que recibe el usuario no supera o alcanza las expectativas que esperaba; Satisfecho cuando el usuario recibe una atención de acuerdo a lo que esperada y Complacido cuando el usuario recibe una atención que supera sus expectativas. El interés de estos tres niveles se centra en el nivel más bajo pues la insatisfacción puede determinar las estrategias y/o acciones que debe tomar la empresa frente a la calidad de las atenciones brindadas.

Villar (2007) Según la OMS define calidad: "A la prestación en materia de salud para garantizar que todos y cada uno de los pacientes adquiera el conglomerado de servicios diagnósticos y terapéuticos pertinentes y así lograr una atención sanitaria óptima, tomando en consideración los diversas características e idiosincrasias, de los pacientes así mismo considerar las características propias tanto de infraestructura como de personal en el servicio donde se presta la atención, proceso que lograra el mejor resultado con el mínimo riesgos ".

Wolf (1978) considera que la satisfacción mide las expectativas de una persona en relación a los servicios brindados por profesionales o personas capacitadas en el área de la prestación del servicio, donde la cuales se miden mediante tres dimensiones: Primera dimensión cognitiva: lo que vendría a ser la cualidad de la información que ofrece el personal de salud. Segunda dimensión Afectiva es el beneficio y/o interés que presentan las personas que brindan la atención. Tercera dimensión que viene a ser habilidades y competencias, en el área de la sanitaria o donde se desenvuelve y presta el servicio el profesional.

Parasuraman, Zeithalm, & Berry (1985) Según estos autores la calidad que se perciben un servicio se define como la discrepancia de las expectativas y las percepciones del consumidor. Esto, a su vez, depende del tamaño y la dirección de

las cuatro brechas asociadas con la entrega de la calidad del servicio. Los estudios en esta área básicamente relación la calidad y satisfacción.

Forrellat (2014) El dar un respaldo a las necesidades en la esfera sanitaria de una persona o un grupo de personas dentro de un contexto social, es calidad, no dejando de lado el pensamiento del profesional que brinda la atención ya que de este depende dar calidad en sus atenciones sin dejar el lado humano y científico.

Donabedian (1984) , de la Universidad de Michigan, considerado como padre de la calidad de atención en salud, define calidad como: “El tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente”. Para dicho estudio establece tres puntos de vista divergentes que precisa la esfera de calidad: primer punto, **Calidad absoluta**: Es aquella que instaura el grado en que se ha logrado reparar o mejorar la salud del paciente en sus diferentes esferas considerando el elemento técnicos y científicos de las profesionales que brindan el servicio. Dicha teoría se centra en la relación de la salud y enfermedad, en el ámbito de la ciencia y tecnología. Así pues, es mencionada igual como calidad científica, técnica o profesional. Segundo punto **Calidad individualizada**: Acorde a un punto de vista individual, es la misma persona y/o usuario quien precisará lo que es la calidad de la atención en salud en consecuencia de sus evidencias y sus expectativas como de las evaluaciones sobre el costo, beneficio, discerniendo los riesgos que posiblemente puedan suscitarse. Esta óptica presiona al evaluador a involucrarse en la toma de partiendo de las referencias suministradas por el profesional que brinda atención en salud, por lo que el mismo paciente es quien tome la decisión o iniciativa sobre su proceso. Tercer y último punto **Calidad social**: Al respecto de esta esfera so podría valorar el aprovechamiento o la utilidad neta que favorece a toda una población, la manera de la estructura del beneficio a toda la comunidad tratando de producir, al mínimo costo social, los bienes y servicios mayormente requeridos por la sociedad a lo que llamamos eficiencia o distribución equitativa a favor de la comunidad.

Matsumoto (2014), Modelo Servqual: Estando la calidad de atención asociada al cumplimiento de las normas sanitarias y a la efectividad de las prestaciones de los servicios en el sector salud percibiéndose cuando las condiciones de infraestructura, recursos humanos, tecnología y el entorno van de la mano en una institución. Dicho

modelo para la calidad de servicio Servqual, que fue planteado por los autores Parasuraman, Zeithaml, y Berry que fue publicado por primera vez en 1988, con el tiempo ha sufrido numerosas revisiones y mejoras el cual permite evaluar aspectos cuantitativos o cualitativos en un servicio, Esta escala de Servqual fue validada y aceptada mediante diversos procesos para medir la calidad de servicios, como dato a considerar es que tuvo un alfa de Cronbach de 0.89, dicha cuestionario es adaptado y modificado según las áreas donde se pretende medir la calidad de una atención.

Parasuraman (1985) Dimensiones de calidad de atención: La escala denominada Servqual integra cinco dimensiones muy importantes para valorar la calidad del servicio que una persona recibe, estas se basan según las 5 dimensiones que Berry Parasuramn y Zeithaml determinaron en 1985 quienes mediante diversos estudios realizados en términos de calidad de servicio determinaron las dimensiones que los clientes usan para apreciar una entidad prestadora de diversos servicios: Fiabilidad: Es considera como aquella actitud para desarrollar o dar la atención ofrecida de manera honesta y ordenada. Por lo que se entiende que la institución cumple las promesas, acerca de los servicios de calidad sin ningún problema y/o diferencias. Seguridad: Son características propias de una atención tanto de la infraestructura como del profesionalismo que se orientan para evitar algún tipo de ocurrencia o suceso inesperado tanto de los trabajadores, y los usuarios involucrados en una atención. Capacidad de respuesta: Se refiriere a la rapidez con que se ofrece el servicio a los usuarios. Empatía: Se considera empatía a aquella habilidad que poseen diversas personas para poder compartir sentimientos los mismos que deben ser transmitidos durante el proceso de interrelación con el usuario y/o paciente. Es decir, ser capaces de sentir lo que la otra persona debe estar sintiendo durante la administración de nuestros servicios, el cual se transmite por medio de un servicio personalizado y no así colectivo. Elementos tangibles: Considerado como todo aquello que se relaciona con lo material de una infraestructura o área física, cabe mencionar a los equipos, materiales, instalaciones, señalización, los cuales son percibidos y valorados por los usuarios a quienes se brinda una atención haciendo uso de todo este conglomerado.

### III. METODOLOGÍA

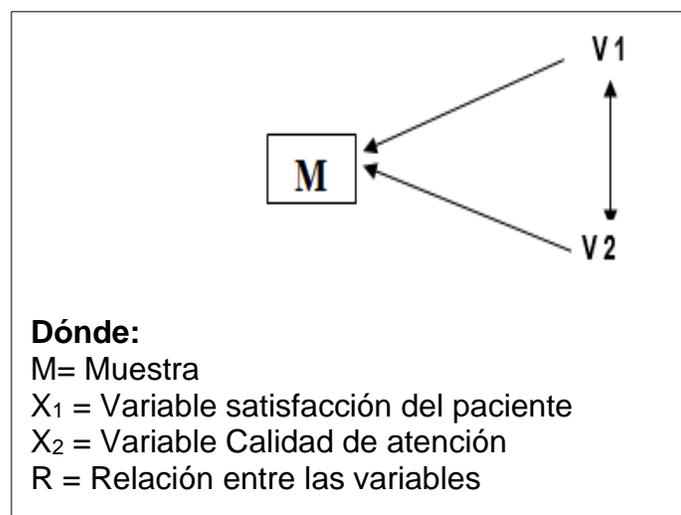
#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

**Tipo:** La investigación desarrollada es de tipo aplicada ya que se desea encontrar soluciones a problemas concretos y conocidos, denominada también como pura. Tamayo (2019)

**Enfoque:** Es de enfoque cuantitativo Se basa en la objetividad del investigador frente a lo que estudia, para lo cual hace uso de procesos que buscan la medición o cuantificación de las unidades de análisis (Ñaupas, 2018).

De las preguntas que surgieron en la descripción del problema se establecieron diversas hipótesis, así mismo elaborándose una serie de procedimientos para determinar su rechazo o aceptación determinándose así las relaciones entre las variables que fueron sujetas de estudio, según su contexto correspondiente, los resultados se obtuvieron en base a procedimientos estadísticos para posteriormente obtener las conclusiones. Hernández (2014).

**Nivel:** Con un nivel descriptivo ya que está orientado a describir las variables en estudio, es correlacional, debido a que solo se enfoca en la búsqueda de relaciones entre dos o más variables que se desarrollan en una misma población, sin manipular las variables (Saez, 2017).



**Diseño:** Es no experimental ya que los estudios en la esfera no experimental tienen la peculiaridad de no permitir la manipulación de las variables que se están estudiando de manera intencionada; es decir, se estudia a los fenómenos tal y como suceden en su escenario natural, sin que el investigador lleve a cabo alguna modificación

### **3.2. Variables y Operacionalización**

- **Variable X: Satisfacción del paciente**

**Definición conceptual**

Se considera que la satisfacción mide las expectativas de una persona en relación a los servicios recibidos por profesionales o personas capacitadas en el área de la prestación del servicio. Wolf (1978).

Dentro de sus dimensiones se consideraron a tres que son: Cognitiva, afectiva, habilidades y competencias, con un total de 8 ítems distribuidos en cada dimensión.

- **Variable Y: Calidad de atención**

**Definición conceptual**

Es una característica propia de algo lo cual podrá determinar el valor de esta. Berry Parasuramn, considera como calidad de atención al grado en que un servicio de salud prestado puede mejorar o aumentar su probabilidad de lograr resultados deseados en función a sus dimensiones. Parasuraman (1985)

La dimensión de la variable calidad de atención son: Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles, seguridad, para lo que se consignaron 13 preguntas distribuidas en sus dimensiones.

### 3.3. Población, Muestra y muestreo

- **Población**

En este estudio lo constituyeron 450 madres de familia las cuales asistieron al servicio de inmunizaciones del centro de salud Andahuaylas, para sus atenciones respectivas.

La población se define como aquella a la que se elige por consideraciones prácticas, las mismas que responden a las posibilidades, necesidades y/o recursos con los que dispone el investigador. Arias (2016)

- **Muestra**

La muestra viene a ser un subconjunto que seleccionamos de la población en estudio. Otzen (2017).

La muestra para el presente estudio se calculó mediante fórmula finita de la siguiente manera:

$$m = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{C^2 \times N - 1 + Z^2}$$

**Dónde:**

n= muestra

N= 450 población

Z= 1,96, valor de la distribución normal estándar

P= 0,5 probabilidad de éxito

Q= 0,5 probabilidad de error

C= 0.05

Tamaño de la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (450)}{(0.05)^2 (449 + 1.96^2)}$$

$$n = 203$$

- **Muestreo**

En este estudio se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple es la técnica en donde cada unidad de la población elegida tiene las mismas posibilidades de ser electa para ser parte de la muestra de estudio, evitándose la parcialidad del investigador. Se obtiene mediante el uso de fórmula. Argimon (2018)

**Criterios de Inclusión**

- ✓ Madres de familia mayores de 18 años
- ✓ Madres de familia que no presente alguna discapacidad mental
- ✓ Madres de familia que acuden al servicio de inmunizaciones
- ✓ Madres de familia que accedieron participar en la investigación

**Criterios de Exclusión**

- ✓ Madres de familia que no quieran participar en la investigación
- ✓ Madres de familia con trastornos mentales

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

Para la recolección de datos el instrumento usado fue el cuestionario.

Para la variable calidad de atención se utilizó el cuestionario de 8 preguntas según el modelo de SERVQUAL (Quality service), el mismo que fue adaptado y modificado según la realidad del presente estudio,

Para la variable satisfacción se elaboró un cuestionario con 13 interrogantes, el mismo que también fue adaptado a la realidad del estudio según las dimensiones citadas o consideradas por Wolf (1978)

**Validez y Confiabilidad**

**Validez**

La validez se refiere al grado en el de un instrumento elaborado mide lo que verdaderamente pretende medir, para ello se puede manejar distintos criterios que confirma como lo relacionamos. Urrutia (2014)

La validación del instrumento que se elaboró según la realidad problemática fue mediante por medio de tres expertos. (Anexo 04)

Según lineamientos de la Universidad César Vallejo (UCV), se consideraron los siguientes ítems para la valoración y calificación de los instrumentos desarrollados.

- **Pertinencia.** - Es cuando los ítems presentados son coherentes y a la vez prioridades en base a la teoría formulada.
- **Relevancia.** - Cuando el ítem elaborado en el instrumento es apropiado, es conciso, exacto y directo.
- **Claridad.** - Cuando el ítem elaborado es entendible al aplicar el piloto.

Para la validez del instrumento elaborado se consultó a 3 especialistas en la materia con el grado de magister a fines al área de estudio.

**Tabla 1: Validez del instrumento Satisfacción del usuario**

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Mg. María Judith Jave Matias	Aplicable
Mg. Emma Aquije Campos	Aplicable
Mg. Ismael Fuentes Allcchuaman	Aplicable

*Fuente certificados de validez del instrumento*

**Tabla N° 2: Validez del instrumento Calidad de atención**

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Mg. María Judith Jave Matias	Aplicable
Mg. Emma Aquije Campos	Aplicable
Mg. Ismael Fuentes Allcchuaman	Aplicable

*Fuente certificados de validez del instrumento*

## **Confiabilidad. –**

Mediante el alfa de Crombach, se consideró para la evaluación de confiabilidad el cuestionario a 20 pacientes

- El cuestionario que se desarrolló para la variable de satisfacción del paciente contó con 08 preguntas, y se obtuvo un Alfa de Crombach fue igual a 0. 886.
- Para medir calidad de atención se elaboraron 13 preguntas siendo el alfa de Crombach igual a 0.791(Anexo 05)

## **Criterio de Fiabilidad**

- El instrumento no es confiable Valor de -1 a 0
- El instrumento tiene baja fiabilidad Valor 0.01 a 0.49
- El instrumento tiene moderada fiabilidad Valor 0.5 a 0.75
- El instrumento tiene fuerte fiabilidad Valor 0.76 a 0.84
- El instrumento tiene alta fiabilidad Valor 0.9 a 1

## **3.5. Procedimientos**

Como primera medida se solicitó la petición correspondiente al jefe del centro de salud de Andahuaylas para la realización y ejecución de la investigación en dicho establecimiento, la recolección de la información se hizo con previa fiabilidad y validez de los instrumentos elaborados se aplicó dichos instrumentos a la población sujeto de estudio respetando los criterios de inclusión y exclusión, el vaciado y procesamiento de la información se usó los programas de Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS 25.

## **3.6. Método de análisis de datos**

Método hipotético deductivo, es aquel camino usado por el investigador el cual parte de ciertas afirmaciones planteadas al inicio del estudio, y mediante conforme se observa como los fenómenos se vienen desarrollando se puede

llegar a refutar o comprobar de manera satisfactoria las hipótesis inicialmente planteadas. (Hernández, 2018)

Para el análisis de la información, los datos obtenidos se ordenaron en el programa Microsoft Excel, así como la elaboración de tablas y gráficos.

En la prueba de normalidad para determinar la relación de las variables, ya que la muestra fue de 203 según la aplicación de Kolmogorov-Smirnov con un p-valor menor a 0.05, la distribución es no normal, por ende, se usó el estadígrafo de correlación Rho de Spearman. (prueba no paramétrica). (Anexo 06)

### **3.7. Aspectos éticos**

Rubio *et al* (2017) resaltan que existen varios factores primordiales para así sostener acciones con ética en el proceso la investigación, basados en el Informe Belmont - 1979. Cuyos principios éticos son: Como primer principio la beneficencia, la investigación debe abarcar situaciones que favorezcan a los participantes mas no así generar malestares en los mismos durante el desarrollo del estudio. Segundo principio el respeto, a la dignidad de cada integrante, por lo que se consideró la privacidad y confidencialidad de los datos brindados. Tercer principio la verdad, se desarrolla la investigación de manera autentica, respetando los derechos de autor. Cuarto principio el consentimiento informado, donde se respeta la libre toma de decisiones de los integrantes del estudio sin intervenir sobre ellos. Quinto principio información, el participante debe recibir la información necesaria acerca de la investigación. Sexto principio la justicia, basado en las exigencias morales con resultados adecuados, seleccionando adecuadamente a los integrantes, siendo imparciales.

#### IV. RESULTADOS

##### ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO

Tabla 03: Análisis de la pregunta N° 01

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	23	11
3	84	41
4	75	37
5	21	10
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

Figura N° 1. :Pregunta N° 1



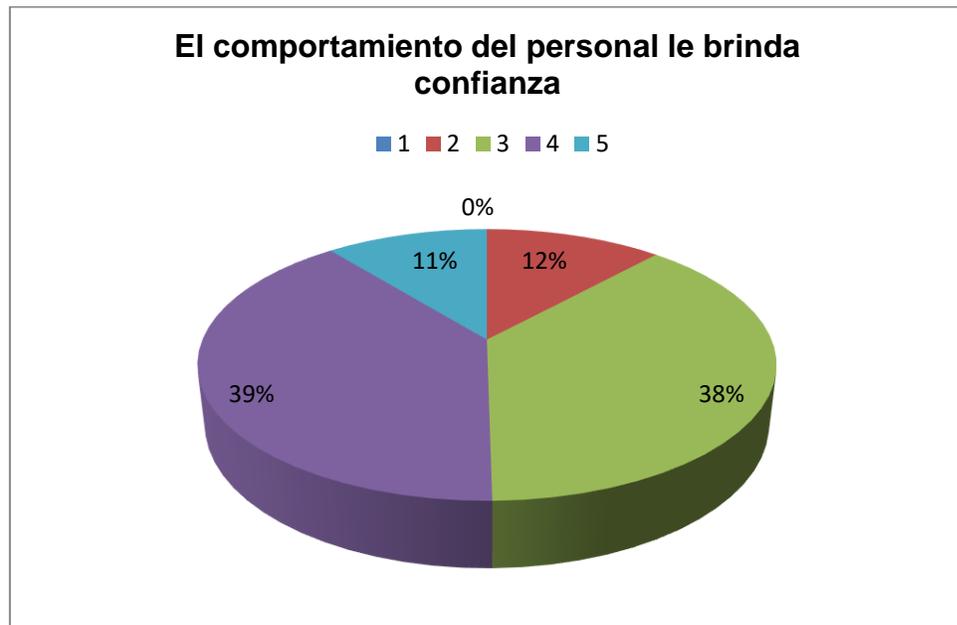
**Análisis:** Se puede observar que un 42% de los encuestados manifiestan que algunas veces sienten seguridad en la atención que reciben y un 11% refieren que casi nunca sienten seguridad en las atenciones

**Tabla 04: Análisis de la pregunta N° 02**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	24	12
3	77	38
4	80	39
5	22	11
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 2. Pregunta N° 2**



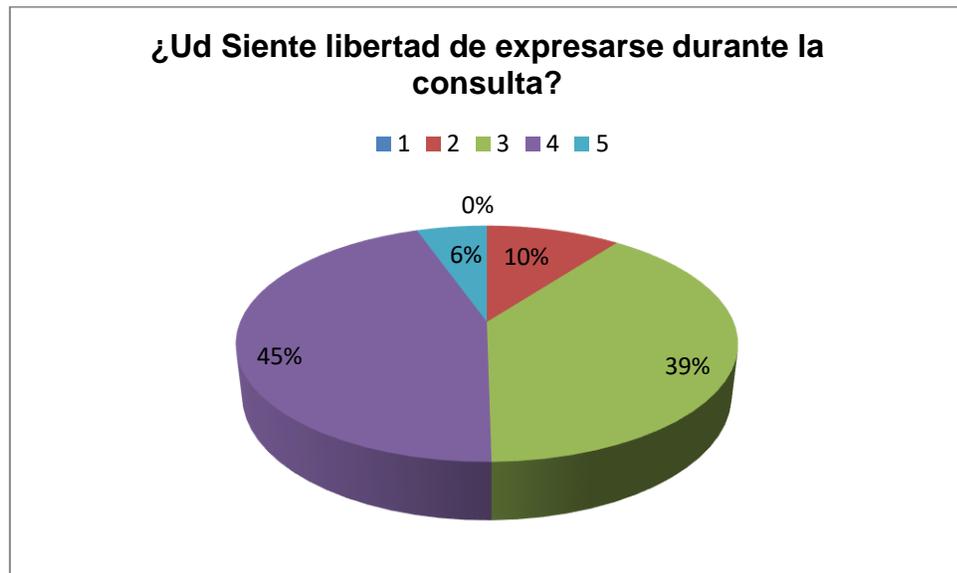
**Análisis:** Se evidencia que el 39% de la población refiere que casi siempre el personal de enfermería de brinda confianza en la atención, y un 12% menciona que casi nunca le brindan confianza

**Tabla 05: Análisis de la pregunta N° 03**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	21	10
3	80	39
4	91	45
5	11	5
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 3. Pregunta N° 3**



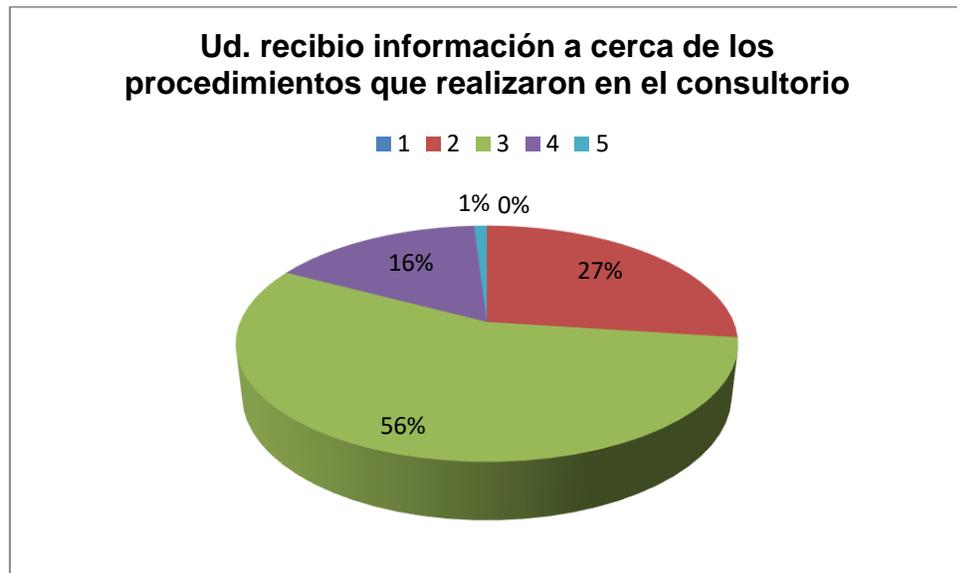
**Análisis:** Un 6% de la población refiere que siempre siente libertad de expresarse durante la consulta, y un 10% refiere que casi nunca se siente libre de expresarse

**Tabla 06: Análisis de la pregunta N° 04**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	55	27
3	113	56
4	33	16
5	2	1
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 4. : Pregunta N° 4**



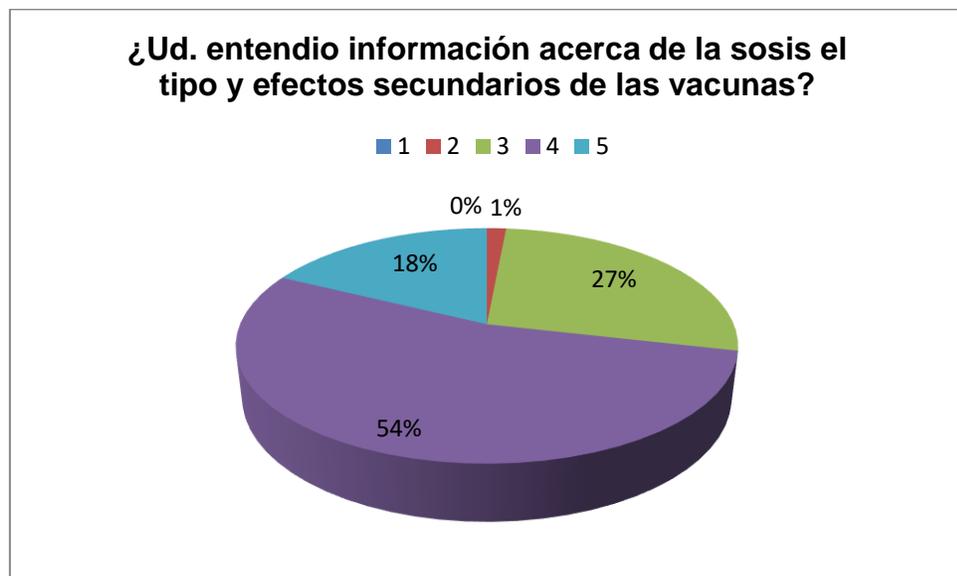
**Análisis:** Un 56% de los encuestados manifiestan que algunas veces recibieron información del procedimiento que le realizaron en consultorio de inmunizaciones y 1% refiere que siempre.

**Tabla 07: Análisis de la pregunta N° 05**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	3	1
3	55	27
4	109	54
5	36	18
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 5. :Pregunta N° 5**



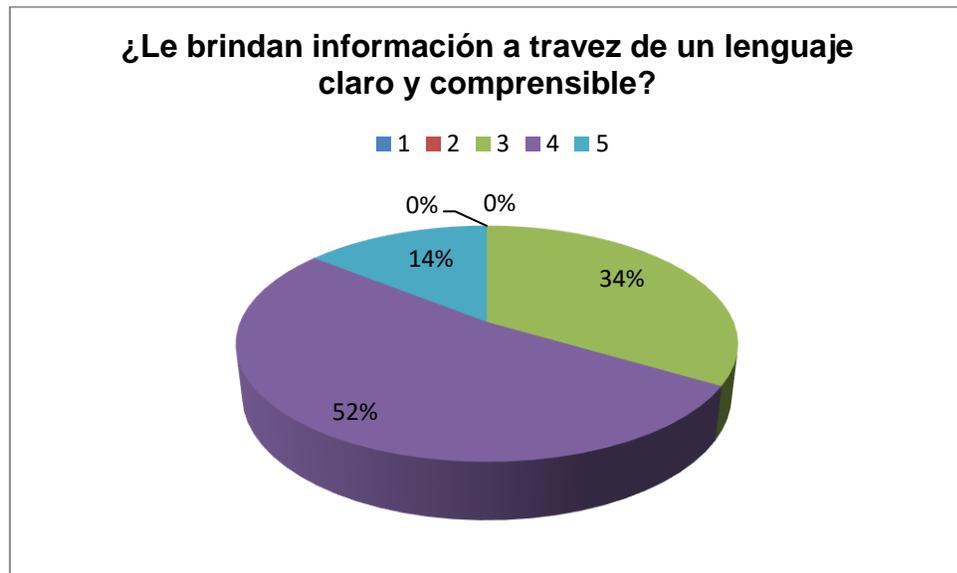
**Análisis:** Se evidencia que el 54% de la población casi siempre entendió la información sobre vacunas que le brindaron en el consultorio, y un 1% refiere que casi nunca.

**Tabla 08: Análisis de la pregunta N° 06**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	0	0
3	68	33
4	106	52
5	29	14
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 6. :Pregunta N° 6**



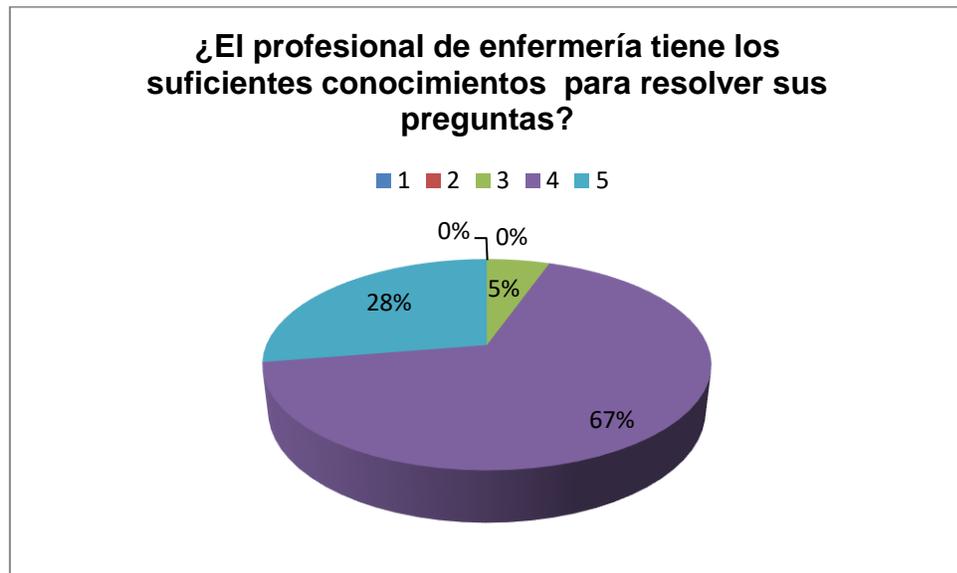
**Análisis:** El 52% de los encuestados alegan que casi siempre le brindaron información mediante un lenguaje claro y comprensible y 34% refiere que algunas veces le brindan información comprensible.

**Tabla 09: Análisis de la pregunta N° 07**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	0	0
3	11	5
4	136	67
5	56	28
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 7. : Pregunta N° 7**



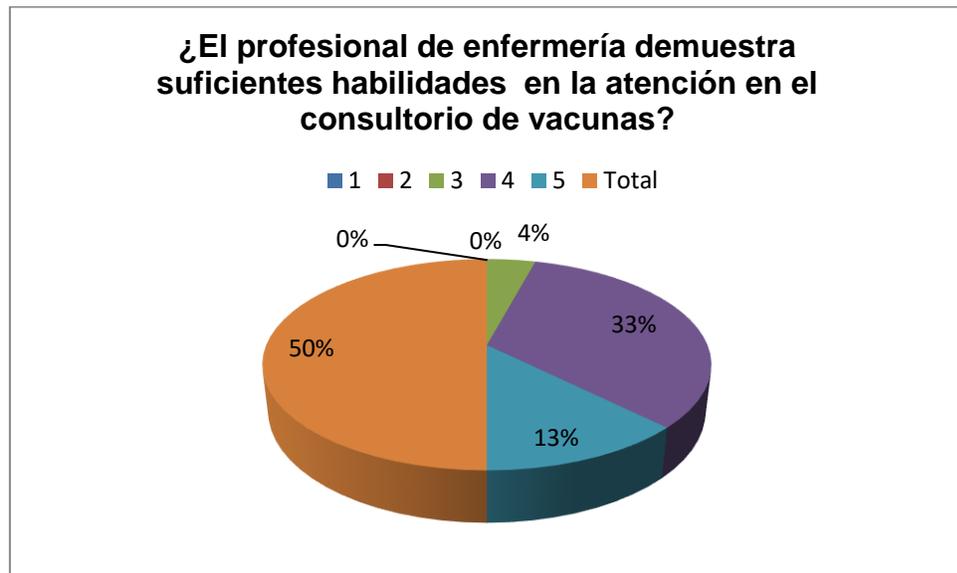
**Análisis:** El 67% de la población deduce que casi siempre el personal de enfermería tiene los suficientes conocimientos para resolver sus dudas en el consultorio y un 5% refiere que sólo algunas veces.

**Tabla 10: Análisis de la pregunta N° 08**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	0	0
3	17	8
4	135	67
5	51	25
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 8. : Pregunta N° 8**



**Análisis:** El 50% de la población deduce que casi siempre el personal de enfermería tiene las suficientes habilidades durante la atención en el consultorio de vacunas y un 4% refiere que sólo algunas veces.

**Tabla 11: Análisis de la pregunta N° 09**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	9	4
3	109	54
4	85	42
5	0	0
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 9. : Pregunta N° 9**



**Análisis:** Se evidencia que el 52% de la población refiere que algunas veces siempre el profesional de enfermería le brinda orientación necesaria para la atención en el servicio de vacunas mientras que un 4% refiere que casi nunca.

**Tabla 12: Análisis de la pregunta N° 10**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	48	24
3	112	55
4	43	21
5	0	0
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 10. Pregunta N° 10**



**Análisis:** El 55% de los encuestados aluden que algunas veces encontraron facilidades en la programación de citas, un 24% refieren que casi nunca y un 21% casi siempre encuentran facilidades para las citas.

**Tabla 13: Análisis de la pregunta N° 11**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	4	2
3	9	4
4	74	36
5	116	57
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 11. Pregunta N° 11**



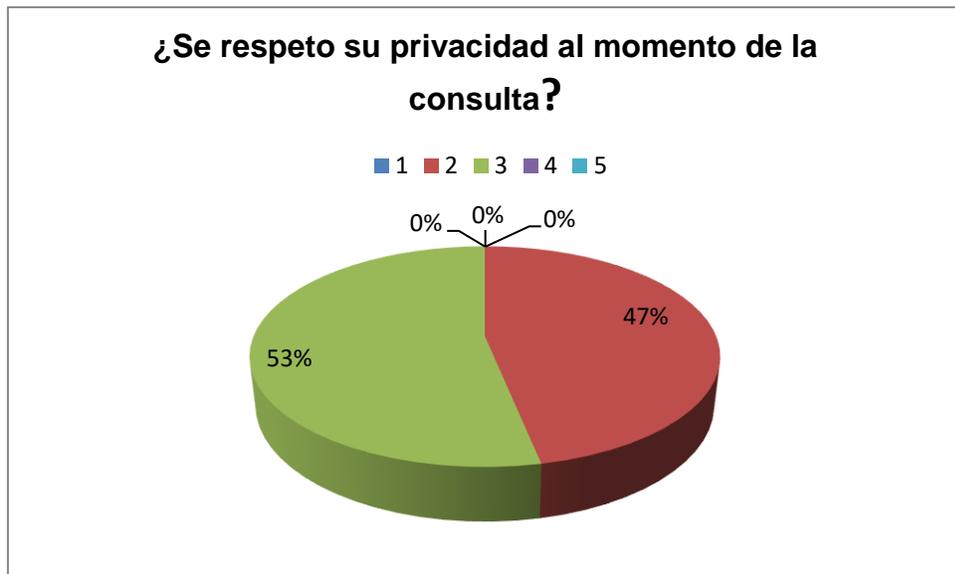
**Análisis:** El 55% de la población encuestada refiere que encontró su historia clínica en el consultorio, el 37% menciona que casi siempre, el 4% algunas veces y un 2% mencionan que nunca encontraron su historia clínica en el consultorio.

**Tabla 14: Análisis de la pregunta N° 12**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	95	47
3	108	53
4	0	0
5	0	0
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 12. : Pregunta N° 12**



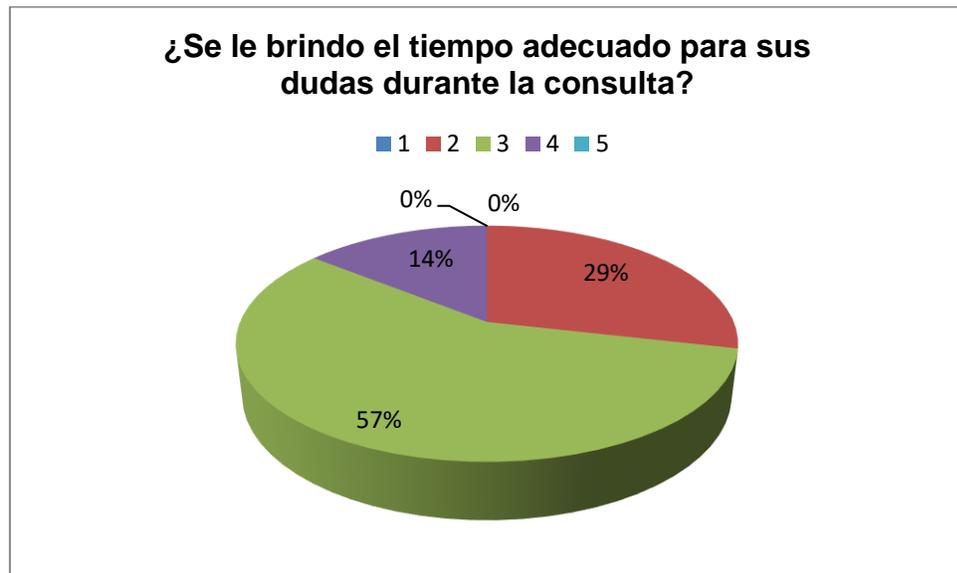
**Análisis:** El 53% de la población manifiesta que algunas veces se respetó su privacidad en la atención y un 47% refiere que casi nunca.

**Tabla 15: Análisis de la pregunta N° 13**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	58	29
3	6	57
4	29	14
5	0	0
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 13. Pregunta N° 13**



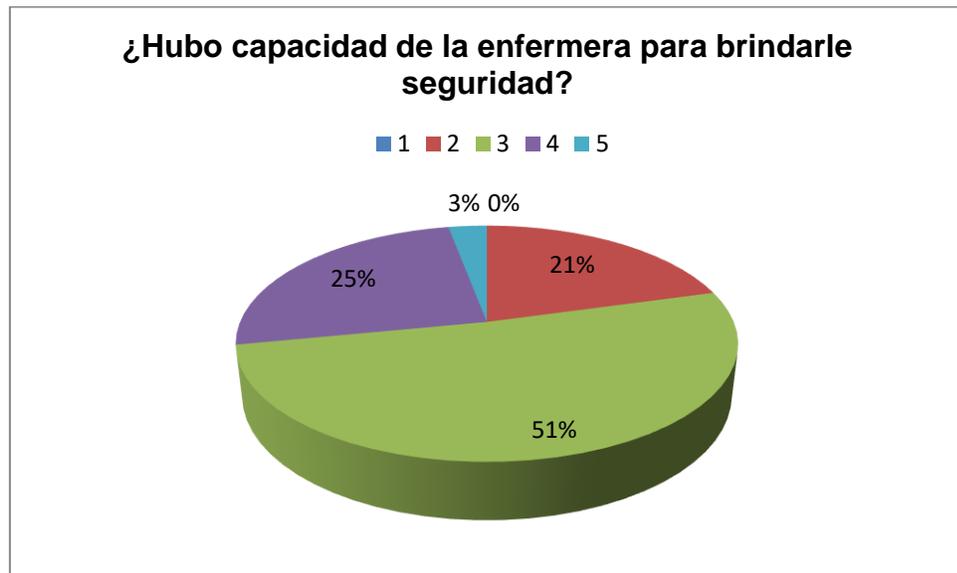
**Análisis:** Un 57% de los encuestados manifiestan que algunas veces le brindaron el tiempo adecuado para resolver sus dudas en la consulta, el 29% refiere que casi nunca y un 14% refieren que casi siempre resuelven sus dudas.

**Tabla 16: Análisis de la pregunta N° 14**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	42	21
3	104	51
4	51	25
5	6	3
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 14. :Pregunta N° 14**



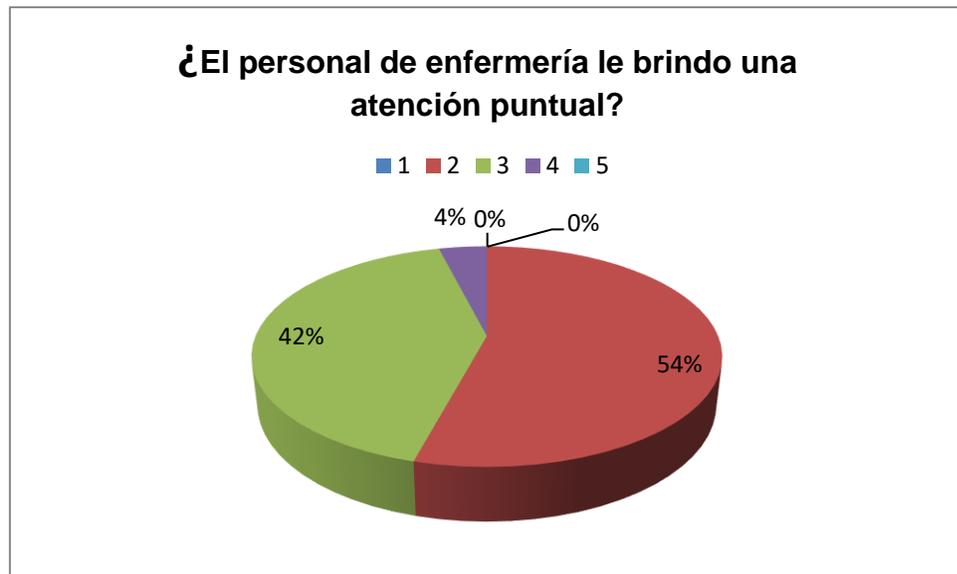
**Análisis:** Un 51% de los encuestados manifiestan que algunas veces el profesional de enfermería tuvo capacidad para brindarle seguridad, el 25% refiere que casi siempre, el 21% casi nunca y un 3% siempre.

**Tabla 17: Análisis de la pregunta N° 15**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	110	54
3	85	42
4	8	4
5	0	0
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 15. :Pregunta N° 15**



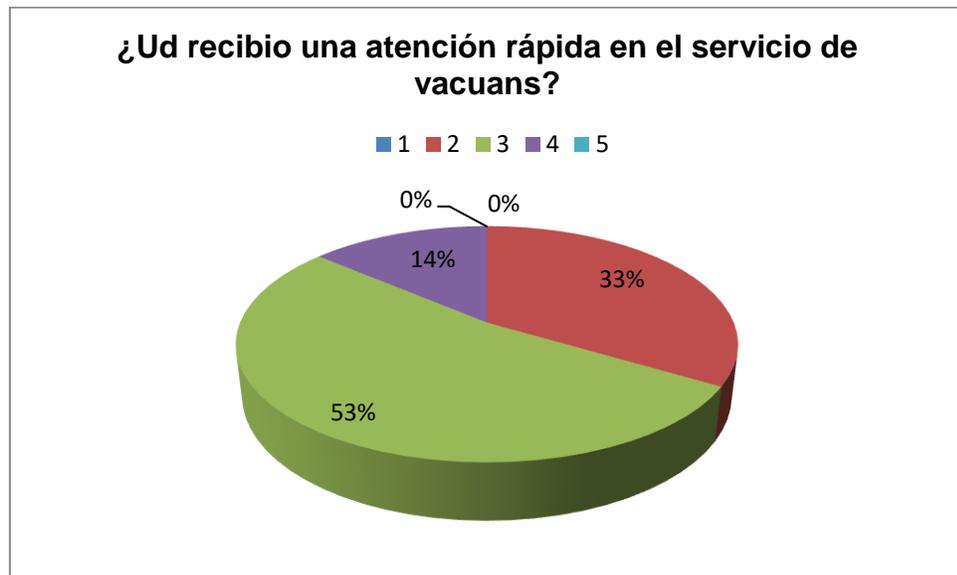
**Análisis:** El 54% de los encuestados mencionan que casi nunca le brindaron una atención puntual, el 42% algunas veces y 4% refieren que recibieron casi siempre una atención puntual.

**Tabla 18: Análisis de la pregunta N° 16**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	68	33
3	107	53
4	28	14
5	0	0
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 16. Pregunta N° 16**



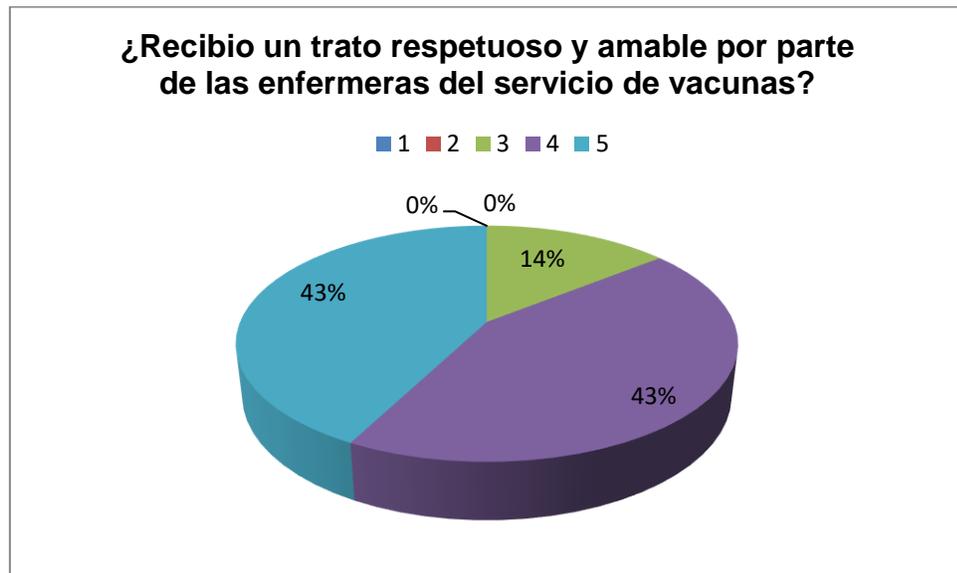
**Análisis:** El 53% alude que algunas veces recibió una atención rápida en el servicio de vacunas, el 33% menciona que algunas veces y un 14% refiere que casi siempre.

**Tabla 19: Análisis de la pregunta N° 17**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	0	0
3	29	14
4	88	43
5	86	42
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 17. :Pregunta N° 17**



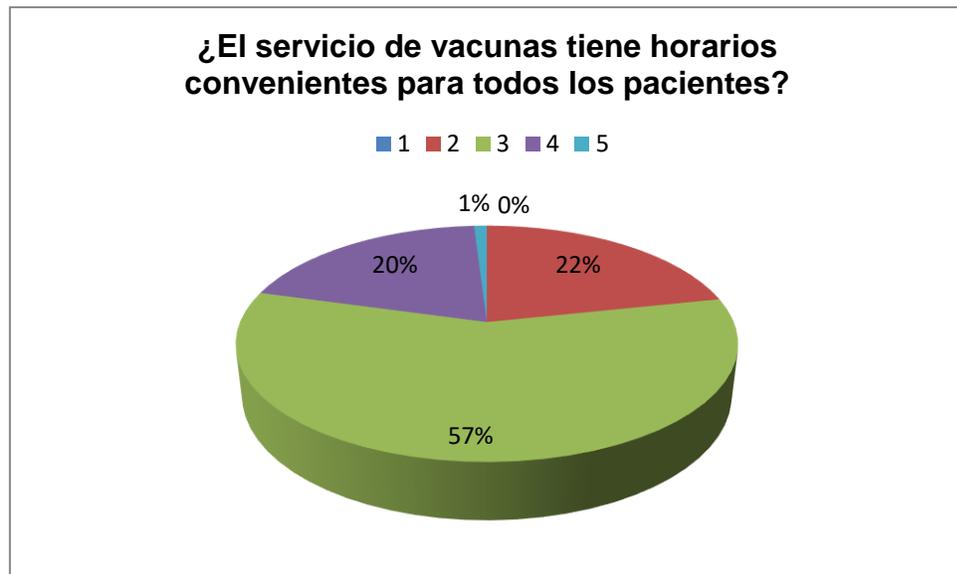
**Análisis:** Un 43% refiere que siempre reciben un trato amable y respetuoso, de igual manera otro 43% de los encuestados casi siempre y un 14% mencionan que algunas veces recibieron un trato amable.

**Tabla 20: Análisis de la pregunta N° 18**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	44	22
3	117	58
4	40	20
5	2	1
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 18. :Pregunta N° 18**



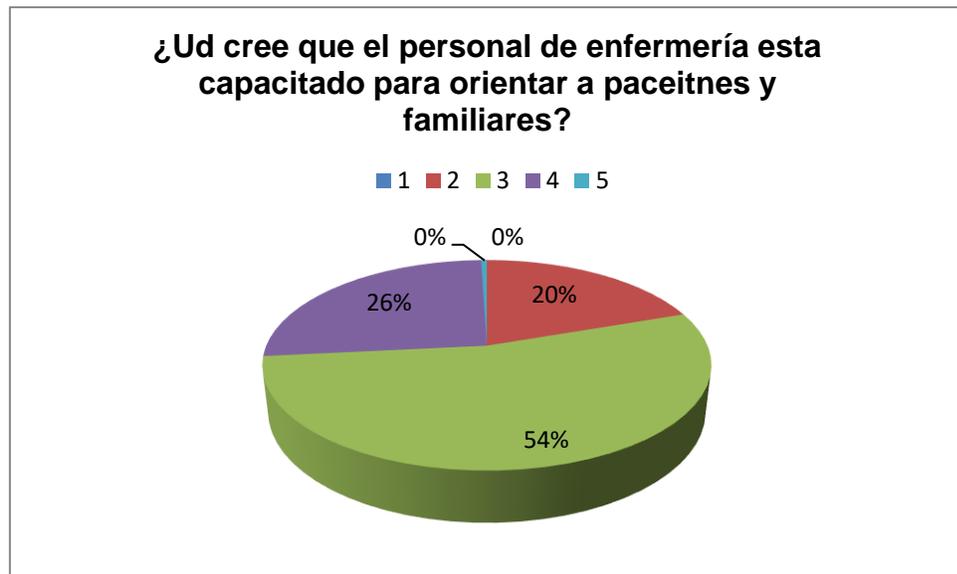
**Análisis:** El 57% de la población mencionan que algunas veces el servicio de vacunas tuvo horarios disponibles para todos los pacientes y un 22% refieren que casi nunca, el 20% casi siempre y 1% siempre.

**Tabla 21: Análisis de la pregunta N° 19**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	40	20
3	109	54
4	53	26
5	1	0
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 19. :Pregunta N° 19**



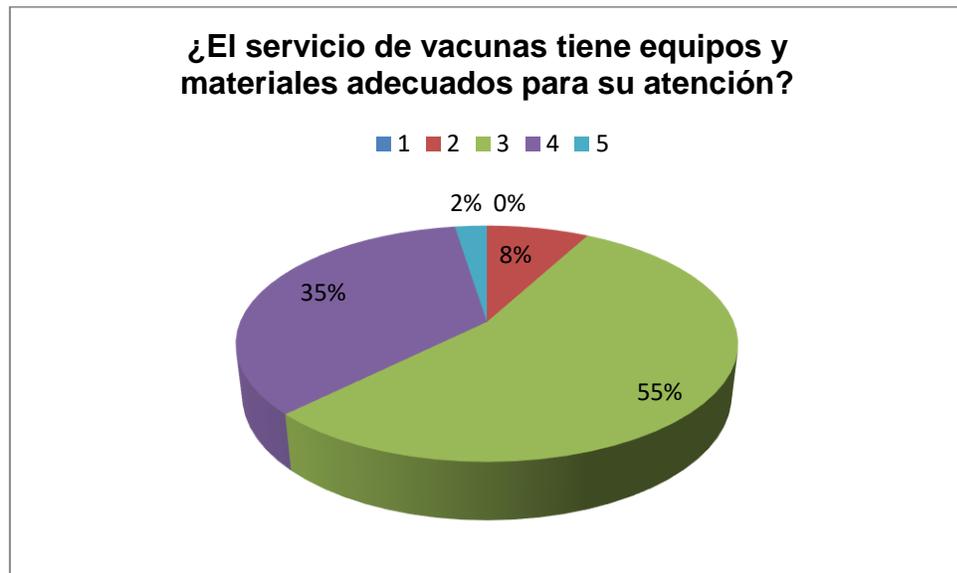
**Análisis:** El 54% de los encuestados deducen que algunas veces que personal de enfermería está capacitado para orientar a pacientes y familiares, el 26% refieren que casi siempre y un 20% refieren que casi nunca están capacitados.

**Tabla 22:** Análisis de la pregunta N°20

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	16	8
3	111	55
4	71	35
5	5	2
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 20. :Pregunta N° 20**



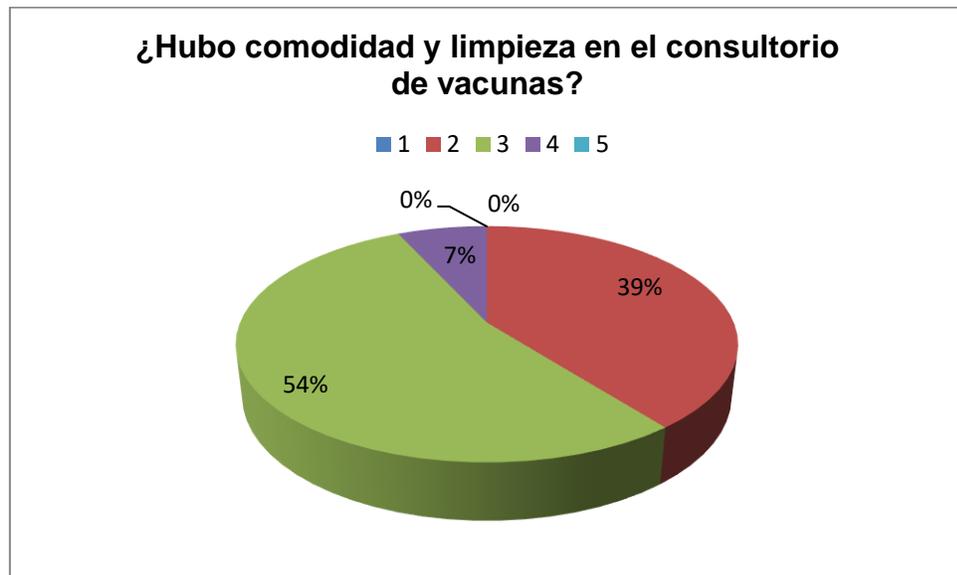
**Análisis:** Un 55% de la población refiere que algunas veces el consultorio de vacunas tuvo equipos y materiales adecuados para su atención, el 35% casi siempre, un 8% menciona que casi nunca y un 2% refiere que siempre el servicio de vacunas tiene equipos y materiales adecuados para su atención.

**Tabla 23: Análisis de la pregunta N° 21**

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	80	39
3	109	54
4	14	7
5	0	0
Total	203	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias

**Figura N° 21. :Pregunta N° 21**



**Análisis:** El 54% de los encuestados manifiestan que algunas veces encuentran comodidad y limpieza en el consultorio de vacunas, el 39% refiere casi nunca y un 7% refieren que casi siempre encuentran limpieza en el consultorio.

## ANÁLISIS ESTADÍSTICO INFERENCIAL

### Paso 1:

#### Hipótesis General

Existe una relación directa entre Satisfacción del paciente y Calidad de atención del servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021.

### Paso 2:

**Tabla N° 24: Correlación de las variables Satisfacción del paciente y Calidad de atención**

			Satisfacción del paciente	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1.000	0.723**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	203	203
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	0.723**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	203	203

*\*\*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)*

#### Paso 3 Análisis Correlacional:

La tabla adjunta muestra los resultados de la correlación entre las variables satisfacción del paciente y calidad de atención mediante el coeficiente Rho de Spearman (Rho= 0.709, p-valor= 0.000). Donde la correlación es positiva alta entre satisfacción del paciente y calidad de atención en el servicio de inmunizaciones del centro de salud. de Andahuaylas-Apurímac,2021; por lo que se acepta la hipótesis general, donde a mayor valor de la variable satisfacción del paciente habrá un incremento positivo alto en cuanto a la variable calidad de atención.

## Hipótesis específica N° 01

### Paso 1:

La satisfacción del paciente se relaciona sustancialmente con los elementos tangibles en la atención el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas- Apurímac 2021.

### Paso 2:

**Tabla N° 25: Correlación de las variables Satisfacción del paciente y la dimensión Elementos tangibles**

			Satisfacción del paciente	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	.700**	1.000
		Sig. (unilateral)	.000	.
		N	203	203

*\*\*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)*

### Paso 3: Análisis Correlacional:

En la tabla adjunta se muestra la correlación entre la variable satisfacción del paciente con la dimensión elementos tangibles, donde el coeficiente Rho de Spearman es de 0.700 (correlación alta positiva) y p-valor igual a 0.000 por lo tanto se acepta la hipótesis específica número 1 planteada. Entonces la satisfacción del paciente se relaciona sustancialmente con los elementos tangibles en la atención el servicio de inmunizaciones del centro de salud Andahuaylas- Apurímac 2021.

### Hipótesis específica N° 02:

**Paso 1:** La satisfacción del paciente se vincula significativamente con la fiabilidad en el servicio de inmunizaciones del centro de salud Andahuaylas-Apurímac 2021

**Paso 2:**

**Tabla N° 26: Correlación de las variables Satisfacción del paciente y la dimensión Fiabilidad**

		Satisfacción del paciente	Fiabilidad
Rho de Spearman	Fiabilidad	0.568**	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	203	203

*\*\*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)*

### Análisis:

En la tabla mostrada se evidencia la correlación entre la variable Satisfacción del paciente con la dimensión fiabilidad, el valor del coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.568 (correlación baja) y con p-valor de 0.000; aceptándose la hipótesis específica número 2; por lo que se determina que la satisfacción del paciente se relaciona de forma positiva alta con la dimensión fiabilidad cuando se brindan las atenciones en el servicio de inmunizaciones del centro de salud Andahuaylas-Apurímac 2021.

### Hipótesis específica N° 03

**Paso 1:** La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con la seguridad en el servicio de inmunizaciones del centro de salud Andahuaylas-Apurímac 2021

**Paso 2:**

**Tabla N° 27:** *Correlación de las variables Satisfacción del paciente y la dimensión Seguridad.*

			Satisfacción del paciente	Seguridad
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	0.634**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	203	203

*\*\*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)*

### **Paso N° 3: Análisis correlacional:**

En la tabla N° 26 se realiza la correlación para lo que es satisfacción del paciente y la dimensión seguridad, mediante el estadígrafo Rho de Spearman el cual es igual a 0.634 y p-valor de 0.000, por lo que se puede determinar la correlación positiva alta entre ambas variables y aceptar la tercera hipótesis específica planteada por lo tanto la satisfacción del paciente se relaciona significativamente con la dimensión seguridad en el servicio de inmunizaciones del centro de salud Andahuaylas-Apurímac 2021.

#### Hipótesis específica N° 4

##### Paso 1:

La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en el servicio de inmunizaciones del centro de salud Andahuaylas-Apurímac, 2021.

##### Paso 2:

**Tabla N° 28: Correlación de las variables Satisfacción del paciente y la dimensión Capacidad de respuesta**

			Satisfacción del paciente	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0.708**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	203	203

*\*\*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)*

##### Análisis correlacional:

En tabla N° 27 se determina el coeficiente de relación Rho de Spearman entre la variable satisfacción del paciente y la dimensión capacidad de respuesta, donde el coeficiente es de 0.708 (correlación positiva alta) y un p-valor de 0.000, aceptándose así la cuarta hipótesis específica, entonces la satisfacción del paciente se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en el servicio de inmunizaciones del centro de salud Andahuaylas-Apurímac, 2021.

## Hipótesis específica N° 05

### Paso N° 01

La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con la empatía en el servicio de inmunizaciones del centro de salud Andahuaylas-Apurímac, 2021

### Paso N° 02:

**Tabla N° 29:** *Correlación de las variables Satisfacción del paciente y la Dimensión Empatía.*

		Satisfacción del paciente	Empatía
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000
		.701**	
		Sig. (bilateral)	.
		.000	
		N	203
		203	203

*\*\*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)*

### Análisis correlacional:

En la tabla se evidencia la correlación para la variable satisfacción del paciente y la dimensión empatía, donde el coeficiente Rho de Spearman es 0.701 correlación positiva alta, y el p-valor de 0.000, aceptándose así la quinta hipótesis específica, por lo que la satisfacción del paciente se relaciona significativamente con la empatía en el servicio de inmunizaciones del centro de salud Andahuaylas-Apurímac 2021

## V. DISCUSIÓN

A través de la discusión contrastamos el resultado obtenido, en el campo de investigación, con los antecedentes comprendidos en los estudios afines a las variables involucradas.

Con esta investigación buscamos determinar el objetivo general el cual fue describir la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el centro de salud de Andahuaylas. Se ha encontrado como resultado que de acuerdo a la correlación existe una relación positiva alta entre la variable satisfacción del paciente y la calidad de atención con un coeficiente Rho de Spearman igual a 0.723 y p-valor igual a 0.000, lo que nos comunica tener la existencia de una correlación positiva moderadamente alta entre estas variables, por lo que los resultados que se corroboran con la investigación de Morales (2020) quien determinó en su estudio que existe una relación moderadamente alta entre la variable calidad de atención y satisfacción del paciente (Rho de Spearman de 0.583 y un p-valor de 0.000), determinando así el resultado de la correlación de ambas variables de estudio; son comparables ambos estudios, ya que ambos resultados presentados fueron positivos y altos, donde sí se mejora la calidad de atención, los niveles de satisfacción serán también mucho mejores; garantizando así de manera óptima los resultados recogidos en el presente campo de investigación.

También citamos el estudio de Cortes (2021) quien determina en su estudio de calidad y satisfacción durante la atención en el servicio al paciente, encontró la relación en un nivel muy alto en cuanto a las variables estudiadas ( $\rho=0.969$  y  $p\text{-valor}=0.000$ ), por cuanto hay una similitud con el estudio realizado en esta investigación asumiendo que ambos estudios determinan que a mayor calidad se encuentra mayor satisfacción en el paciente.

Mencionamos al igual a Cano (2021) quien logró concluir en su investigación que la relación que existe entre la calidad y satisfacción es positiva pues halló un valor

del coeficiente de 0.740 y un coeficiente de  $p=0.000$ , datos que también corroboran nuestro hallazgo y así mismo fortalecen los resultados encontrados.

Al igual para Barrientos (2018), en los hallazgos de su estudio para la relación entre la variable calidad de atención y satisfacción del paciente encontró que existe una relación directa y alta, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.852, y un  $p$ -valor=0.000 dichos resultados se asemejan a los hallados en nuestro estudio ambos encuentran correlaciones positivas.

Asimismo Ramos (2018), quien al estudiar la correlación entre calidad de atención y satisfacción supo determinar que en el servicio de medicina física y rehabilitación pudo determinar un coeficiente rho= a 0.560 y un  $p$ -valor de 0.000, lo que demuestra la relación positiva entre las variables, datos que al igual que el estudio realizado se asemejan a los hallazgos encontrados.

También podemos agregar que en cuanto a las variables calidad y satisfacción debemos considerar los mecanismos que han de ser utilizados como la parte fundamental en la investigación.

Por ende, después de analizar los resultados podemos asegurar que el centro de salud intenta atender las expectativas de los pacientes en el servicio de inmunizaciones, buscando calidad y satisfacción en la atención que brinda para este fin; teniendo entendido que la prestación de calidad es una prioridad en la atención que requiere el paciente al momento de ser atendido, es aquí donde se considera a esta variable fundamental para que el paciente demuestre satisfacción por la atención recibida.

Como resultado entre la relación de la satisfacción del paciente y los elementos tangibles durante las atenciones en el consultorio de inmunizaciones, aplicando el procedimiento determinado para la información recopilada en los resultados se halló que el coeficiente de relación Rho de Spearman fue igual a 0.700 (correlación moderadamente alta) y  $p$ -valor igual a 0.000 datos que nos indican la satisfacción en un porcentaje mayor al medio en los pacientes con respecto a los elementos tangibles

como son el contar con equipos y materiales adecuados para la atención de los mismos. Resultados que corroboramos con el estudio realizado por Ramos (2018) quien en su investigación halló que la relación entre satisfacción del usuario y los elementos tangibles tienen un p-valor de 0.000 y Rho de Spearman igual a 0.748, lo que confirma y determina que nuestra investigación tiene hallazgos similares, demostrando así que a mayor calidad de elementos tangibles mayor será la satisfacción del paciente. Para Barrientos (2018) existe una relación directa entre la dimensión elementos tangibles con satisfacción del paciente con un rho de Spearman de 0.745 y una significancia de p-valor de 0.000, por lo que se concluyó que los usuarios están satisfechos con la infraestructura, señalización y capacitación del personal de salud que los atiende.

En tal sentido y por consiguiente realizando el análisis de estos resultados, se puede determinar que mientras mejor sea la prestación de calidad con equipos, materiales adecuados, contar con un consultorio limpio y ordenado para la atención mayor será la satisfacción del paciente; Sin embargo se debe considerar que en los establecimientos de primer nivel reportan un alto déficit de infraestructura y equipamiento por lo que los pacientes deben aceptar adaptarse al centro de salud de su competencia, claro está que existe una brecha entre la realidad problemática del sector salud y la implementación política del MINSA con respecto a la salud pública del gobierno peruano.

En cuanto a la relación de la variable satisfacción del paciente con la dimensión fiabilidad en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas, donde se halló como resultado el valor del coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.568 (correlación moderadamente alta) y con p-valor de 0.000, datos que se asemejan al estudio hecho por Barrientos (2018) quien según sus estudios nos afirma la correlación en un nivel alto entre fiabilidad y satisfacción del usuario con un Rho de Spearman de 0.838 y un p-valor de 0.000 determinando así la relación directa entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción. Al igual que en el estudio de Morales (2020), quien encontró una correlación media entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción con un

$\rho = 0.462$ , por lo que también podemos corroborar los datos que se tiene en la investigación.

En este punto se considera la fiabilidad como aspecto importante en el aporte en la satisfacción del paciente con mucho éxito, sin embargo, en el estudio realizado se evidencia como principal déficit que durante las atenciones el personal de salud no demuestra el principio de orden que existe a demanda durante las atenciones en el servicio de inmunizaciones del centro de salud.

Dentro de los hallazgos en la relación de satisfacción del paciente y la dimensión seguridad en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas, donde dicha correlación fue con un  $\rho$  de Spearman igual a 0.634 y p-valor de 0.000, por lo que se puede determinar la correlación moderadamente alta, Según (Barrientos, 2018) determinó la correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de usuario con un  $\rho$  de Spearman igual a 0.790 y p-valor de 0.000 aceptando que existe una relación directa alta. Dichos valores apoyan los resultados hallados en la investigación. Según (Callupe, 2021) en su investigación la dimensión seguridad tuvo un 90% en el nivel de medición bueno percibido por los encuestados, por lo que concluyó que los pacientes se sienten seguros durante las atenciones que reciben al acudir al laboratorio por los diferentes motivos que aquejan su salud, ya que el profesional de la salud que los atienden son personas capacitadas y seguras de los procedimientos que realizan.

Estos datos demuestran que los pacientes que participaron en el estudio hacen referencia que antes, durante y después de las atenciones que reciben no siempre se respeta la prioridad a su privacidad dejando como resultado un mínimo de insatisfacción en los pacientes encuestados; por otra parte la mayoría de pacientes demuestra satisfacción por parte de la atención del profesional de enfermería haciendo referencia sentir confianza antes, durante y después de las atenciones tratando de darles el tiempo adecuado para sus atenciones pese a las limitaciones de la infraestructura que existe en el servicio de inmunizaciones, pues se consideran que los ambientes en los que se atiende o funciona el consultorio de inmunizaciones en la

mayoría de los casos son adaptados a la necesidad tanto del paciente como del profesional para brindar una esfera de seguridad a los pacientes que acuden.

Para la relación de la variable satisfacción del paciente y la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas se halló como resultado una relación moderadamente alta y positiva, (Rho de Spearman = 0.701, p-valor= 0.000), aceptando así la cuarta hipótesis específica planteada, tales resultados que se asemejan con lo hallados por Barrientos (2018) quien concluye que hay correlación directa, entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción (Rho = 0.871 y p-valor=0.00), resultados que se asemejan en los que se hallaron en el estudio de Cano (2021), quien estudio también la correlación de la capacidad de respuesta del profesional de la salud y la satisfacción que estos sienten se determinó una correlación positiva (Rho= 0.592 y p=0.000) quien al igual que nuestros autores citados afirmo esta correlación positiva, así corroborando una vez más los datos obtenidos en la investigación.

Interpretando los hallazgos encontrados podemos determinar que en la población encuestada un porcentaje regular determino que la calidad de atención en cuanto a capacidad de respuesta es baja principalmente en la atención rápida que se recibe en el servicio de inmunizaciones ya que por la alta demanda de pacientes a diario la atención tiende a ser sin considerar el tiempo adecuado que cada atención amerita.

En tanto dentro de los resultados en cuanto a la quinta hipótesis planteada donde se determinó la relación entre la variable satisfacción del paciente y la dimensión de la empatía en la atención al paciente en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas, se encontró una relación moderadamente alta y positiva con un coeficiente de correlación Rho de Spearman= 0.701, p-valor=0.000, datos que se asemejan con los hallazgos de Callupe (2021) donde su coeficiente de correlación entre empatía y satisfacción del paciente fue igual a 0.514 y p-valor igual a 0.000, donde los encuestados refirieron que tienen una percepción buena de 87% en cuanto a la dimensión empatía, estos datos se respaldan en lo hallados en el

estudio de Ramos (2018) quien concluye que de las dimensiones incluidas en su estudio fue la empatía que tuvo un mayor porcentaje en sus estudios por lo que determinó que el 46.2% se encontraban satisfechos en cuanto a esta dimensión.

Se puede interpretar y/o determinar que la población encuestada supo deducir que existe empatía por parte de los profesionales de enfermería durante las atenciones que se brindan en el servicio de inmunizaciones, mediante el respeto en las atenciones.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero: Se estableció la relación directa y positiva entre la variable calidad de atención y satisfacción del paciente. De donde se puede deducir que cuan mayor y mejor es la calidad de atención mayor será la satisfacción del paciente en el ámbito donde se desarrolló la investigación.

Segundo: La variable satisfacción del usuario se relaciona sustancialmente con los elementos tangibles primera dimensión de la variable calidad de atención; demostrando así que cuan mayor o mejor es la tangibilidad es mayor la satisfacción del paciente.

Tercero: Posterior al análisis de la relación entre satisfacción y la dimensión fiabilidad se determinó que si la fiabilidad mejora en la atención por el profesional el paciente estará mucho más satisfecho.

Cuarto: Como se pudo deducir de los resultados de la relación de la satisfacción con la dimensión seguridad se logró establecer que cuan mayor es la seguridad que se brinda al paciente durante las atenciones mayor y mejor será su satisfacción que percibe pues la relación es positiva.

Quinto: De la relación de satisfacción y capacidad de respuesta se determina que cuan mejor es la atención en la puntualidad brindándola con calidad y rapidez el paciente se sentirá más satisfecho y/o complacido.

Sexto: Se pudo deducir que cuando una atención paciente y enfermera se da con empatía mejores serán los niveles de complacencia de los pacientes pues la relación entre esta variable y dimensión mencionada son positivas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. A la red de salud; mejorar la distribución y abastecimiento de insumos y materiales para así garantizar la calidad de atención y privacidad de los pacientes que acuden al servicio de inmunizaciones, así mismo incentivar a los profesionales de salud a tratar con carisma, amabilidad y respeto a los pacientes que atienden pues mediante la empatía se revertirá la insatisfacción que perciben los pacientes.
- 7.2. A la jefatura del establecimiento de salud; en base a los resultados obtenidos incentivar planes de actividades para mejorar la calidad de atención a los pacientes que acuden al centro de Andahuaylas, en especial en el área de inmunizaciones con el fin de mejorar la satisfacción del paciente y optimizar la el servicio que se brinda en la atención a los pacientes que acuden al consultorio de inmunizaciones para mejorar los niveles de satisfacción del paciente.
- 7.3. A posteriores investigaciones se recomienda realizar estudios abarcando la realidad problemática de la necesidad de satisfacción de los pacientes en los diferentes centros de salud siendo diferentes realidades y así hacer comparaciones con la investigación realizada.

## REFERENCIAS

- Argimon, J. (2018). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. Editorial: Elsevier España, S.L,U. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=ogCiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ogCiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Arias, J. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Obtenido de <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Asef, J. (2016). Instrumento para medir la satisfacción del usuario en base a la norma ISO 9001. SCIELO.
- Barrientos, D. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Laura Caller-Los Olivos*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30674>
- Boza, R. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la UCI del hospital NACIONAL Carlos Saenz Herrera*. Obtenido de <https://repositorio.unead.ac.cr>
- Brikmann, B. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de Radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue . 18-56.
- Callupe, J. (2021). *Calidad de Atención y Satisfacción en Pacientes del Servicio del Laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021* . Obtenido de [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72569/Callupe\\_AJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72569/Callupe_AJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cano, L. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en un centro de Salud Lima 2021*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70838>
- Cortes, J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital rural Nueva Cajamarca, 2021*. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67733/Cortez\\_CJ-C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67733/Cortez_CJ-C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Donabedian, A. (1984). *Calidad de atención a la salud pública*.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.

Escudero, C., & Cortez, L. (2016). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Ediciones UTMACH. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&pg=PA87&dq=dise>

Flores. (1996). El comportamiento humano en las organizaciones. *Universidad del Pacífico Lima*.

Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*.

Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc. Graw Hill education.

Hernandez, A. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Scielo*.

Hernández, A. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial: Área de Innovación y Desarrollo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&pg=PA87&dq=dise>

Inca, A. (2016). *Modelo de gestión de calidad en el servicio de laboratorio clínico en el hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3636>

Izquierdo, J. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública*. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>

- Kotler, P., & Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. Buenos Aires: Pearson.
- Ladera, B. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2019*. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3716>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. *Universidad Católica San Pablo*.
- MINSA. (2016). Norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud.
- Mira, J., & Aranaz, J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Calite-Revista*.
- Morales, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la subgerencia de salud pública, Santiago de Surco, 2020*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58527/Morales\\_MME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58527/Morales_MME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H. V. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books>
- Organización Mundial de la Salud. (Agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Otzen, T. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. *International Journal of Morphology*. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*.

- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo. *Revista científica de enfermería*.
- Philip, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Buenos Aires: Pearson.
- Quisbert, L. (2016). *Calidad en el servicio de atención a la salud en los centros San Sebastián, San Luis y San Vicente de la fundación KOLPING 2015*. Obtenido de repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/196/1/TE-208.pdf
- Quispe, P. (2019). *Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente prequirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14568>
- Ramos, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>
- Rubio, G., Jurado, S., & Molina, N. (2017). *Ética en la investigación biomédica*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=\\_3\\_1DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=_3_1DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Saez, J. (2017). *Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos (Enfoque práctico con ejemplos, esencial para TFG, TFM y tesis)*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estudio+correlacional+-+metodologia+de+la+investigacion&hl=es>
- Samaniego, P. (2016). *“Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc. Graw Hill education.

- Samuel, M. (2015). Modelos de atención de la calidad de servicio. *COMPENDIUM*.
- Sanches, R. (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto del servicio de Hospitalización de Obstetricia del Hospital de Iquitos "Cesar Garayar Garcia", mayo y junio 2016*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28162/huaman\\_ms](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28162/huaman_ms)
- Sisalema, K. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019*. Obtenido de <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3208158>
- Sotelo, J. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*.
- Tamayo, M. (2019). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.
- Urrutia, M., Barrios, S., Gutierrez, M., & Mayorga, M. (2014). Métodos óptimos para determinar validez de contenido. *Scielo*.
- Valdez, J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. 47-78.
- Vasquez, E., Sotomayor, J., Mizuki, A., & Lopez, A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de salud pública*.
- Villar, A. (2007). *Los conceptos de calidad en salud*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2011/ifd1111l.pdf>
- Wolf, M., Putnam, S., James, S., & Stiles, W. (1978). The medical interview satisfaction scale: development of a scale to measure patient. *Journal of Behavioral Medicine*.

Zamora. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico*, 38-47.

Zamora, C. (2016). *Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-obstetricia de un establecimiento de atención primaria*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2016000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006)

Zurita, B. (1999). Calidad de atención en salud.

## Anexo 01: Matriz de Consistencia

**TÍTULO:** Satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el C.S. de Andahuaylas 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre Satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021?</p> <p><b>Problema específico:</b> 1. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y los elementos tangibles en la atención el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021?</p> <p>2. ¿De qué manera la satisfacción del paciente se vincula con la fiabilidad en la atención al paciente en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Describir la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1. Conocer la relación entre satisfacción del paciente y los elementos tangibles en la atención en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021.</p> <p>2. Describir la relación de satisfacción del paciente se vincula con la fiabilidad en la atención del paciente en el servicio de inmunizaciones en el centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación directa entre Satisfacción del paciente y Calidad de atención del servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> 1. La satisfacción del paciente se relaciona sustancialmente con los elementos tangibles en la atención el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021.</p> <p>2. La satisfacción del paciente se vincula significativamente con la fiabilidad en la atención del paciente en el servicio de inmunizaciones del C.S. de salud Andahuaylas 2021.</p>	<p><b>VARIABLE X</b> Satisfacción del paciente</p> <p><b>DIMENSIONES</b> Afectiva Cognitiva Competencia profesional</p> <p><b>VARIABLE Y</b> Calidad de atención</p> <p><b>DIMENSIONES</b> Fiabilidad Seguridad Capacidad de respuesta Empatía Elementos tangibles</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Cuantitativo</p> <p><b>Metodología:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Según su profundidad:</b> Descriptivo, Correlacional</li> <li>• <b>Según su finalidad:</b> Investigación Aplicada.</li> <li>• <b>Según su alcance temporal:</b> Transversal.</li> </ul> <p><b>Población:</b> Conformado por 450 madres de familia.</p> <p><b>Muestra</b> Conformado por 203 madres de familia</p> <p><b>Muestreo</b> El muestreo fue probabilístico aleatorio simple.</p>

<p>3. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la seguridad en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021?</p> <p>5. ¿De qué manera la satisfacción del paciente se vincula con la empatía en la atención al paciente en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021?</p>	<p>3. Explicar la relación entre la satisfacción del paciente y la seguridad en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021.</p> <p>4. Describir de qué manera la satisfacción del paciente se vincula con la capacidad de respuesta en la atención del paciente en el servicio de inmunizaciones en el centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021.</p> <p>5. Conocer cuál es la relación entre satisfacción del paciente y la empatía en la atención en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021.</p>	<p>3. La satisfacción del paciente se relaciona significativamente seguridad en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021.</p> <p>4. La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021.</p> <p>5. La satisfacción del paciente se relaciona significativamente con la empatía en el servicio de inmunizaciones del centro de salud de Andahuaylas-Apurímac 2021.</p>		
--	---	--	--	--

## Anexo 02: Operacionalización de Variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
<b>Variable X</b> Satisfacción del paciente  Insatisfecho (8-18) Satisfecho (19-29) Complacido (30-40)	Según Wolf (1984), Se considera que la satisfacción mide las expectativas de una persona en relación a los servicios recibidos por profesionales o personas capacitadas en el área de la prestación del servicio	La variable satisfacción del paciente se medirá según tres dimensiones consideradas por Wolf, se elaboraron 8 ítems los cuales se encuentran distribuidos en las dimensiones.	X1 Afectiva	Seguridad en la atención Comportamiento del personal Libertad de expresarse	Ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			X2 Cognitiva	Información del procedimiento Información de la atención.	
			X3 Competencias profesionales	Conocimientos Habilidades	
<b>Variable Y</b> Calidad de atención Nivel bajo (13-30) Nivel medio (31-48) Nivel alto (49-65)	Según Berry Parasuramn “La calidad de atención es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función a sus dimensiones”	La variable calidad de atención se evaluara mediante 5 dimensiones las cuales fueron determinadas por Berry Parasuramn y Zeithaml, para lo cual se utilizara el cuestionario SERVQUAL, que fue modificado con 13 ítems , que medirán la calidad de atención	Y1 Elementos tangibles	Orientación Equipos y materiales Limpieza	Ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Y2 Fiabilidad	Información Disponibilidad de citas Disposición de historia clínica	
			Y3 Seguridad	Privacidad Confianza Seguridad	
			Y4 Capacidad de respuesta	Puntualidad Rapidez en la atención	
			Y5 Empatía	Trato respetuoso Horarios disponibles	

### Anexo 03: Instrumentos

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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

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

N°	AFECTIVA	1	2	3	4	5
1	¿Ud. siente seguridad durante la atención que recibe?					
2	¿El comportamiento del personal de enfermería le brinda confianza?					
3	¿Ud. siente la libertad de expresarse durante la consulta?					
	<b>COGNITIVA</b>					
4	¿Ud. recibió información acerca de los procedimientos que se realizarán en el consultorio?					
5	¿Ud. entendió la información acerca de la dosis, el tipo y los efectos secundarios de las vacunas que le administraron?					
6	¿Le brinda una información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible?					
	<b>COMPETENCIAS PROFESIONALES</b>					
7	¿El profesional de enfermería tiene los suficientes conocimientos para responder sus preguntas?					
8	¿El profesional de enfermería demuestra suficientes habilidades en la atención en el consultorio de vacunas?					

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

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

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

N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿El personal de enfermería orienta y explica de manera clara para la atención en el servicio de vacunas?					
2	¿Encontró facilidad y disponibilidad en la programación de las citas?					
3	¿Estuvo su historia clínica en el consultorio en el momento de la atención?					
	<b>SEGURIDAD</b>					
4	¿Se respetó su privacidad al momento de la consulta en el consultorio de vacunas?					
5	¿Se le brindó el tiempo adecuado para resolver sus dudas en inquietudes en la consulta?					
6	¿Hubo capacidad de la enfermera para brindarle seguridad?					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
7	¿El personal de enfermería le brinda una atención puntual?					
8	¿Ud. recibió una atención rápida por parte de la enfermera del servicio de vacunas?					
	<b>EMPATIA</b>					
9	¿Ud. recibió un trato respetuoso y amable por parte de las enfermeras en el servicio de vacunas?					
10	¿El área de vacunas tiene horario de atención convenientes para todos los pacientes?					
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
11	¿Ud. cree que el personal de enfermería está capacitado para orientar a pacientes y familiares?					
12	¿El consultorio de vacunas presenta equipos y materiales adecuados para su atención?					
13	¿Hubo comodidad y limpieza en consultorio de vacunas?					

## Anexo 04: Validez del Instrumento

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Afectiva</b>							
1	¿Ud. siente seguridad durante la atención que recibe?	x		X		X		
2	¿El comportamiento del personal de enfermería le brinda confianza?	x		X		X		
3	¿Ud. siente la libertad de expresarse durante la consulta?	x		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Cognitiva</b>							
4	¿Ud. recibió información acerca de los procedimientos que se realizaran en el consultorio?	x		X		X		
5	¿Ud. entendió la información acerca de la dosis, el tipo y los efectos secundarios de las vacunas que le administraron?	x		X		X		
6	¿Le brinda una información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible?	x		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Competencia profesional</b>							
7	¿El profesional de enfermería tiene los suficientes conocimientos para responder sus preguntas?	x		X		X		
8	¿El profesional de enfermería demuestra suficientes habilidades en la atención en el consultorio de vacunas?	x		X		X		

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

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 Fiabilidad</b>							
1	¿El personal de enfermería da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada para la atención en el servicio de inmunizaciones?	x		x		x		
2	¿Encontró facilidad y disponibilidad en la programación de las citas?	x		x		x		
3	¿Estuvo su historia clínica en el consultorio en el momento de la atención?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Seguridad</b>							
4	¿Se respetó su privacidad al momento de la consulta en el consultorio de vacunas?	x		x		x		
5	¿Se le brindó el tiempo adecuado para resolver sus dudas e inquietudes en la consulta?	x		x		x		
6	¿Hubo capacidad de la enfermera para brindarle seguridad?	x		x		x		
	<b>Dimensión 3 Capacidad de respuesta</b>							
7	¿El personal de enfermería le brinda una atención puntual?	x		x		x		
8	¿Ud. recibió una atención rápida por parte de la enfermera del servicio de vacunas?	x		x		x		

	<b>Dimensión 4 Empatía</b>						
<b>9</b>	¿Ud. recibió un trato respetuoso y amable por parte de las enfermeras?	x		x		x	
<b>10</b>	¿El área de inmunizaciones tiene horarios de atención convenientes para todos los pacientes?	x		x		x	
	<b>Dimensión 5: Elementos tangibles</b>						
<b>11</b>	¿Ud. cree que el personal de enfermería está capacitado para orientar a pacientes y familiares?	x		x		x	
<b>12</b>	¿El consultorio de vacunas presenta equipos y materiales adecuados para su atención?	x		x		x	
<b>13</b>	¿Hubo comodidad y limpieza en consultorio de vacunas?	x		x		x	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador.: Mg. Emma Bertha Aquije Campos....            DNI: 31187150

Especialidad del validador: Mag. En Gerencia de servicios de Salud

**29 de Setiembre 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



**Firma del Experto Informante.**

Emma Bertha Aquije Campos  
ENFERMERA NEONATÓLOGA  
CEP. 20537 - REE. 1949

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Afectiva</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Ud. siente seguridad durante la atención que recibe?	x		x		X		
2	¿El comportamiento del personal de enfermería le brinda confianza?	x		x		X		
3	¿Ud. siente la libertad de expresarse durante la consulta?	x		x		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Cognitivo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	¿Ud. recibió información acerca de los procedimientos que se realizaran en el consultorio?	x		x		X		
5	¿Ud. entendió la información acerca de la dosis, el tipo y los efectos secundarios de las vacunas que le administraron?	x		x		X		
6	¿Le brinda una información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible?	x		x		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Competencia profesional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿El profesional de enfermería tiene los suficientes conocimientos para responder sus preguntas?	x		x		X		
8	¿El profesional de enfermería demuestra suficientes habilidades en la atención en el consultorio de vacunas?	x		x		X		

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Fiabilidad</b>							
1	¿El personal de enfermería da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada para la atención en el servicio de inmunizaciones?	x		x		x		
2	¿Encontró facilidad y disponibilidad en la programación de las citas?	x		x		x		
3	¿Estuvo su historia clínica en el consultorio en el momento de la atención?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Seguridad</b>							
4	¿Se respetó su privacidad al momento de la consulta en el consultorio de vacunas?	x		x		x		
5	¿Se le brindó el tiempo adecuado para resolver sus dudas e inquietudes en la consulta?	x		x		x		
6	¿Hubo capacidad de la enfermera para brindarle seguridad?	x		x		x		
	<b>Dimensión 3 Capacidad de respuesta</b>							
7	¿El personal de enfermería le brinda una atención puntual?	x		x		x		
8	¿Ud. recibió una atención rápida por parte de la enfermera del servicio de vacunas?	x		x		x		
	<b>Dimensión 4 Empatía</b>							

9	¿Ud. recibió un trato respetuoso y amable por parte de las enfermeras?	x		x		x		
10	¿El área de inmunizaciones tiene horarios de atención convenientes para todos los pacientes?	x		x		x		
<b>Dimensión 5: Elementos tangibles</b>								
11	¿Ud. cree que el personal de enfermería está capacitado para orientar a pacientes y familiares?	x		x		x		
12	¿El consultorio de vacunas presenta equipos y materiales adecuados para su atención?	x		x		x		
13	¿Hubo comodidad y limpieza en consultorio de vacunas?	x		x		x		

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mag. María Judith Jave Matias    **DNI:** 41878646

**Especialidad del validador:** Mg. En Salud pública y comunitaria con mención en gerencia en salud.

**29 de Setiembre del 2021.**

29 de 09 del 2021  
 Mag. Judith Jave Matias  
 OBSTETRA  
 C.O.P.: 22563

**Firma del Experto Informante.**

<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 v directo

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Afectiva</b>							
1	¿Ud. siente seguridad durante la atención que recibe?	x		x		X		
2	¿El comportamiento del personal de enfermería le brinda confianza?	x		x		X		
3	¿Ud. siente la libertad de expresarse durante la consulta?	x		x		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Cognitiva</b>							
4	¿Ud. recibió información acerca de los procedimientos que se realizaran en el consultorio?	x		x		X		
5	¿Ud. entendió la información acerca de la dosis, el tipo y los efectos secundarios de las vacunas que le administraron?	x		x		X		
6	¿Le brinda una información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible?	x		x		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Competencia profesional</b>							
7	¿El profesional de enfermería tiene los suficientes conocimientos para responder sus preguntas?	x		x		X		
8	¿El profesional de enfermería demuestra suficientes habilidades en la atención en el consultorio de vacunas?	x		x		X		

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Fiabilidad</b>							
1	¿El personal de enfermería da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada para la atención en el servicio de inmunizaciones?	x		x		x		
2	¿Encontró facilidad y disponibilidad en la programación de las citas?	x		x		x		
3	¿Estuvo su historia clínica en el consultorio en el momento de la atención?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	¿Se respetó su privacidad al momento de la consulta en el consultorio de vacunas?	x		x		x		
5	¿Se le brindó el tiempo adecuado para resolver sus dudas en inquietudes en la consulta?	x		x		x		
6	¿Hubo capacidad de la enfermera para brindarle seguridad?	x		x		x		
	<b>Dimensión 3 Capacidad de respuesta</b>							
7	¿El personal de enfermería le brinda una atención puntual?	x		x		x		
8	¿Ud. recibió una atención rápida por parte de la enfermera del servicio de vacunas?	x		x		x		
	<b>Dimensión 4 Empatía</b>							

9	¿Ud. recibió un trato respetuoso y amable por parte de las enfermeras?	x		x		x		
10	¿El área de inmunizaciones tiene horarios de atención convenientes para todos los pacientes?	x		x		x		
<b>Dimensión 5: Elementos tangibles</b>								
11	¿Ud. cree que el personal de enfermería está capacitado para orientar a pacientes y familiares?	x		x		x		
12	¿El consultorio de vacunas presenta equipos y materiales adecuados para su atención?	x		x		x		
13	¿Hubo comodidad y limpieza en consultorio de vacunas?	x		x		x		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ismael Carlos Fuentes Allcahuaman    **DNI: 40420442**

Especialidad del validador: Mg. En Docencia en el nivel superior

**29 de Setiembre 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

  
 -----  
 Mg. Enl. Ismael Carlos Fuentes Allcahuaman  
 CEP: 41964  
 RNM: FTS

**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 05: Confiabilidad del instrumento:

### Confiabilidad de la variable Satisfacción del paciente

#### Resumen del procesamiento de casos

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Valido	20	100.0
	Excluido	0	0
	Total	20	100.0

#### Estadística de fiabilidad

<b>Alfa de Crombach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.886	8

### Confiabilidad de la variable Calidad de Atención

#### Resumen del procesamiento de casos

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Valido	20	100.0
	Excluido	0	0
	Total	20	100.0

#### Estadística de fiabilidad

<b>Alfa de Crombach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.791	13

## Anexo 06: Prueba de Normalidad

	<b>Estadístico</b>	<b>Kolmogorov-Smirnov gl</b>	<b>Sig</b>
Satisfacción del paciente	.140	203	.003
Afectiva	.175	203	.002
Cognitiva	.163	203	.002
Competencias profesionales	.146	203	.003
Calidad de atención	.180	203	.004
Elementos tangibles	.196	203	.120
Fiabilidad	.204	203	.005
Seguridad	.310	203	.203
Capacidad de respuesta	.103	203	.004
Empatía	.100	203	.012

## Anexo 07: Constancia de Autorización de uso de nombre de la Institución



**Gobierno Regional de Apurímac**  
**Dirección Sub Regional de Salud Chanka Andahuaylas**

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"



### CONSTANCIA

El que suscribe, Luis Enrique Anicama Matta, jefe del C.S. de Andahuaylas, hace constar:

Que la Lic. Diana Carolina Zuñiga Palomino, cuenta con la AUTORIZACION para realizar el proyecto de investigación titulado "Satisfacción Del Paciente Y Calidad De Atención Del Servicio De Inmunizaciones en el C.S. Andahuaylas, 2021", en las instalaciones del C. S de Andahuaylas, del distrito y provincia de Andahuaylas.

Andahuaylas 01 de julio del 2021

Atte.

  
L. E. Anicama Matta  
Jefe del C.S. Andahuaylas

## Anexo 08: Constancia de Autorización de aplicación de instrumento



**Gobierno Regional de Apurímac**

**Dirección Sub Regional de Salud Chanka Andahuaylas**

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"



### CONSTANCIA

El que suscribe, Luis Enrique Anicama Matta, jefe del C.S. de Andahuaylas, hace constar:

Que la Lic. Diana Carolina Zuñiga Palomino, cuenta con la AUTORIZACION para la aplicación de los instrumentos (cuestionario) de la investigación "Satisfacción Del Paciente Y Calidad De Atención Del Servicio De Inmunizaciones en el C.S. Andahuaylas, 2021", en las instalaciones del C. S de Andahuaylas, del distrito y provincia de Andahuaylas.

Andahuaylas 01 de Octubre del 2021

Atte.

  
DIRECCIÓN REGIONAL DE APURÍMAC  
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CHANKA APURÍMAC  
C.D. Luis Anicama Matta  
D.O. 17464  
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CHANKA APURÍMAC