



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios**  
**del servicio de inmunizaciones de un policlínico en**  
**Cajamarca-Perú, 2022**

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

**AUTORA:**

Silva Zelada, Cyntia Claudette (ORCID: 0000-0002-7939-1540)

**ASESOR:**

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar (ORCID:000-003-1202-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA — PERÚ**  
**2022**

### **Dedicatoria**

A Jehová por ser el que guía mi vida profesional. A mi compañero de vida por la comprensión y soporte constante en todo el proceso, a mi hijo Gianfranco que es el motor y motivo, por el cual me esfuerzo siempre para continuar escalando. Y a mis papás, familiares por ser el soporte y mostrarme perenemente su afecto y apoyo absoluto.

### **Agradecimiento**

A los maestrandos de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo quienes compartieron sabidurías y experiencias fortaleciendo conocimientos en salud para mejora de la sociedad.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla N° 1. Análisis estadístico descriptivo de la variable calidad de atención con sus 5 dimensiones.	19
Tabla N° 2. Análisis estadístico descriptivo de la variable nivel de satisfacción con sus 3 dimensiones.	20
Tabla N°3. Correlación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de inmunizaciones.	21
Tabla N°4. Correlación entre calidad de atención e insatisfacción del usuario del servicio de inmunizaciones.	22
Tabla N°5. Correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de inmunizaciones.	23
Tabla N°6. Correlación entre calidad de atención y nivel de Complacencia del usuario del servicio de inmunizaciones.	24

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022”, ha tenido como objetivo general determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.

La muestra estuvo formada por 108 usuarios que hizo uso del servicio de inmunizaciones. Tipo de estudio aplicada, cuantitativo, descriptiva correlacional de corte transversal. Se efectuó una encuesta con un cuestionario para medir la calidad de atención, el que ha sido modificado, tomado de la investigación validada hecha por la autora Vargas (2021). Y un cuestionario para medir el nivel de satisfacción validado en la presente investigación por juicio de expertos y consistencia interna.

En los resultados se encontró un resultado ( $p > 0,05$ , Rho Spearman=0,151 correlación positiva muy baja); esto quiere decir que la calidad de atención no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca - Perú, 2022, permitiendo evidenciar que existen diferentes percepciones y expectativas frente a una realidad. El aporte de esta investigación va dirigido a implementar estrategias de mejora en la atención para lograr una calidad de atención y nivel de satisfacción deseada.

*Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción, Inmunizaciones*

## Abstract

The present research work entitled "Quality of care and level of satisfaction of users of the immunization service of a polyclinic in Cajamarca - Peru, 2022", has had the general objective of determining the relationship between quality of care and level of user satisfaction. of the immunization service of a polyclinic in Cajamarca - Peru, 2022.

The sample consisted of 108 users who used the immunization service. Type of applied, quantitative, descriptive correlational cross-sectional study. A survey was carried out with a questionnaire to measure the quality of care, which has been modified, taken from the validated research carried out by the author Vargas (2021). And a questionnaire to measure the level of satisfaction validated in this research by expert judgment and internal consistency.

In the results, one result was found ( $p > 0.05$ , Rho Spearman=0.151 very low positive correlation); this means that the quality of care is not significantly related to the level of satisfaction in the users of the immunization service of a polyclinic in Cajamarca - Peru, 2022, allowing to show that there are different perceptions and expectations compared to reality. The contribution of this research is aimed at implementing strategies to improve care to achieve a desired quality of care and level of satisfaction..

*Keywords: Quality of care, Satisfaction, Immunizations*

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios de los diferentes establecimientos de salud son indicadores trascendentales que permiten medir las intervenciones del personal de salud en los distintos servicios que ofrecen las instituciones tanto públicas como privadas, logrando evidenciar lo bueno y lo malo en cuanto a atención de usuarios se refiere. Es así que el policlínico del que se habla en la presente tesis no se aleja de la realidad, evidenciándose carencias, pese a que se intenta brindar atención acorde a las necesidades de la población encontramos usuarios que se quejan de la atención recibida. Es por tal motivo que se intenta determinar la relación entre ambas variables para poder brindar una mejor calidad de atención que permita satisfacer las necesidades de la población.

Para poder entender debemos tener en claro que calidad en salud , se refiere a los resultados obtenidos , en donde los usuarios en salud y demás extienden la posibilidad de lograr efectos esperados, y la compatibilidad con el discernimiento profesional basado en pruebas, abarca prevención, el tratamiento, rehabilitación y atención en la calidad sea medido mediante provisión de atención, teniendo consideración exigencias y demanda de los usuarios de la prestación: pacientes, pacientes y asociaciones (OMS, 2020).

A nivel mundial la mejora en el rendimiento de las organizaciones sanitarias, debe evaluarse, las necesidades implícitas, satisfacción en usuarios y personal que actúan como equipos sanitarios. Por lo tanto, las instituciones médicas evalúan de la siguiente manera: estructura, proceso y resultados (Torres, 2018). En los Países latinos se encontró una alta insatisfacción del usuario en el lapso de espera, respeto a la intimidad y la información que se brinda a los familiares sobre los procedimientos (Numpaqué, 2019). La calidad de atención y que los clientes expresen su satisfacción, son ejes principales en la valoración de servicios de salud desde hace una década; en diferentes agrupaciones públicas y privadas, se utiliza herramientas para calcular el índice de satisfacción de los clientes, con el fin de conocer cuáles son las situaciones donde los pacientes se sienten satisfechos o insatisfechos (Mero, 2021). Cabe mencionar que la percepción del usuario sobre la calidad de atención no influye en el operante o profesional que la estuviera realizando (Oltra, 2018).

A nivel nacional, Febres (2020), encontró la misma problemática evidenciando la necesidad de implementar estrategias de salud que permitan satisfacer las expectativas de pacientes frente al atención recibida, incidiendo en los aspectos tangibles y la capacidad de respuesta del personal, también Apaéstegui (2019), plantea la necesidad de efectuar programas de sensibilización encaminado a pacientes y profesionales relacionado a la práctica de la empatía del servicio, también avalar la fiabilidad de los procedimientos para mejorar la latencia de consulta y el tiempo de ejecución además de duración en las consultas.

En el contexto actual, las personas que concurren al servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca muchas veces arremeten contra el profesional de salud, solicitando ser atendido inmediatamente y recibir un servicio de calidad, teniendo que adoptar diferentes medidas para lograr una atención acorde a lo deseado; respondiendo a esta necesidad se pretendió evaluar el nivel de satisfacción del usuario lo que lleva a que se reconozca la calidad de atención que les ofrecen.

El problema general de la investigación fue, ¿Existe relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022?; los problemas específicos fueron (a) ¿Existe relación significativa entre calidad de atención e insatisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022?; (b) ¿Existe relación significativa entre Calidad de atención y satisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022?; (c) ¿Existe relación significativa entre calidad de atención y complacencia de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022?

La justificación teórica del estudio aportó prueba de la realidad a favor de las investigaciones que anteceden, permitiendo lograr reflexión y debate.

La justificación metodológica del estudio concedió que futuros investigadores utilicen el instrumento de medición dado que cuenta con la validación y confiabilidad óptimo para su aplicación.

La justificación práctica del estudio permitió que los resultados puedan perfeccionar la calidad de atención frente a la satisfacción del usuario.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de

un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022; los objetivos específicos fueron (a) Determinar la relación significativa entre calidad de atención e insatisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones del policlínico en Cajamarca – Perú, 2022; (b) Determinar la relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022; (c) Determinar la relación significativa entre calidad de atención y complacencia de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.

La hipótesis general de la investigación fue, existe relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022; las hipótesis específicas fueron (a) Existe relación significativa entre calidad de atención e insatisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022; (b) Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022; (c) Existe relación significativa entre calidad de atención y complacencia de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes a nivel internacional tenemos a Freitas et.al (2019), quien propuso como objetivo en su investigación, valorar la calidad de la atención médica principal de acuerdo con el nivel de satisfacción con el usuario, con el método de investigación, descriptiva e investigación cuantitativa, considerada una muestra de edad avanzada de 381 usuarios, los resultados fueron en aspectos tangibles -0.65, confiabilidad -1,19, potencia de respuesta -0.56, garantía -0.91 y empatía -0.52, confirmando grietas en calidad y muestra menos satisfacción de los usuarios mayores. Concluye que existen déficit en calidad de atención y una población anciana con satisfacción disminuida.

Numpaque (2019) en su investigación plantea como objetivo relacionar percepciones de clientes con la calidad de los servicios de cirugía ambulatoria en de un prestador de salud colombiano, un estudio cuantitativo descriptivo y transversal, muestra 276 usuarios, obteniendo como resultado la satisfacción del 80,5% y los indicadores mejor valorados son la amabilidad, la acogida personal, la confianza del personal, la apariencia de las instalaciones y la señalización del servicio. Las dimensiones que crean insatisfacción son el lapso de espera, respeto a la intimidad del paciente, información que se brinda a los familiares sobre los procedimientos. Concluye con la necesidad de establecer en las instituciones de salud planes de mejora continua en las dimensiones de tiempo de espera e intimidad del paciente.

Fariño et.al. (2018) en su investigación tuvo como objetivo combinar la satisfacción del usuario con los servicios recibidos, teniendo en cuenta la efectividad y la conciencia de pacientes con atención de salud; método cuantitativo, con 384 usuarios, lo que lleva a una medición tangible. Los resultados muestran que el 77% y el 73% de los usuarios están satisfechos con el equipo y la infraestructura en las organizaciones de salud; aunque el 81% de los usuarios dicen que están satisfechos con el aspecto de los empleados en la unidad, el 19% declaró que no están satisfechos con esta tendencia. Esta investigación concluye que existe un grupo de usuarios insatisfechos e incentivan a mejorar las dimensiones del servicio que brindan los empleados.

Maggi (2018), trazó como objetivo evaluar la relación de, calidad de atención y satisfacción de usuarios en un hospital, el diseño metodológico es transversal analítico, consta con muestra de 357 usuarios. El método fue el SERVQUAL, teniendo a 5 dimensiones: (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), como resultado del aspecto tangible, la discrepancia entre expectativas y percepciones fue de 0.1575 donde determina que el usuario está insatisfecho; en capacidad de respuesta, los usuarios están medianamente satisfechos con puntuación de -0,162. La dimensión seguridad se considera insatisfecha con 0.5933, y finalmente el usuario se queja en la dimensión de empatía con 0.054; concluyó que los aspectos de insatisfacción fueron tangibles, confiabilidad, confidencialidad y empatía; mientras que la capacidad de respuesta se considera satisfactoria. El aporte radica en la oportunidad de plantear estrategias que permitan elevar indicadores de desempeño y capacitación a todo el personal.

Torres (2018), en su estudio tuvo como objetivo comparar la calidad de atención en los Andes, evaluación de trabajo de campo y estudio transversal, muestra de 131 usuarios, se utilizaron tres herramientas; calidad de servicio, satisfacción del usuario y satisfacción del equipo médico. Los resultados muestran que la satisfacción de los usuarios es excelente con un 95,2 %, mientras que la opinión del personal es de moderada a buena y calidad e atención es regular. La prueba de chi-cuadrado muestra una discrepancia estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ) entre la satisfacción del equipo médico con respecto a la infraestructura, información, limpieza, medicamentos, rutas de transporte, traslado y gestión. La contribución al esquema de tesis propuesto tiene como objetivo alentar a los profesionales médicos y provisosores de atención médica a buscar factores clave para optimizar la calidad de la atención.

Además, se cuenta con trabajos realizados a nivel Nacional como es el ofrecido por los autores siguientes.

Sánchez (2022), en su investigación que lleva por objetivo relacionar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de un hospital en Tumbes, donde el estudio cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, muestra de 90 usuarios; llegó a los resultados que el 62,2% de los usuarios manifestaron que la calidad de atención es “muy buena”, de igual forma, el 32,2% la clasificó como “buena”, el 3,3% la clasificó como “regular” y el 2,2% clasificó como “mala”. En

satisfacción del usuario, el 53,3% de los encuestados dijo sentirse “muy satisfecho”, de igual forma el 2,2% se siente “satisfecho” y el 2,2% refirió sentirse “algo satisfecho” e “insatisfecho”. Concluyó que hay relación entre ambas variables aportando a identificar los usuarios que se encuentran insatisfechos y poder incidir en aquellas dimensiones que no permiten lograr la satisfacción completa de los usuarios.

Soto (2021), efectuó un estudio teniendo como objetivo determinar el nivel de satisfacción recibida durante Covid 19 en los servicios Crecimiento y desarrollo e inmunizaciones, enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo básico y transversal, encuestó a una muestra de 88 usuarios. Los resultados encontraron que el 51.1% de la población está satisfecha con la atención de enfermería recibida, el 44.3% muy satisfecho, el 4.5% regularmente satisfecho, evidenciando que no existen pacientes insatisfechos o muy insatisfechos, consiguiendo determinar que el nivel de satisfacción de clientes está dentro los rangos muy satisfecho y satisfecho, simbolizando sobre el 90% de la muestra. Concluye que existe un grupo minúsculo que refiere encontrarse regularmente satisfecho, y sugiere mejorar la calidad de atención en el establecimiento

Vargas (2021), realizó un estudio teniendo como objetivo determinar la asociación existente de calidad de atención y complacencia del usuario del consultorio, con una muestra 70 usuarios, estudio descriptivo, correlacional. Los resultados encontraron que el 100% de usuarios tienen altas expectativas relacionado a la calidad de atención, y en complacencia del usuario se encontró un 70 % de usuarios complacidos, 28,57 % poco satisfecho. Concluyó que hay relación de variables, y alto porcentaje de complacencia del usuario en atención de consulta externa.

Ayala (2020), realizó un estudio, teniendo como objetivo determinar la asociación de variables calidad de atención y complacencia del usuario en farmacia, investigación no experimental, hipotético, deductivo, no probabilístico, el instrumento es una encuesta de 38 preguntas, con una muestra de 40 personas, cuyo resultado es una correlación igual a 0,599 por lo que es una relación positiva considerable. Concluyendo que, a mayor calidad de servicio, habrá usuarios más complacidos.

Vigo (2020), en su estudio donde tuvo como objetivo relacionar la calidad que tiene este sector con respecto a la satisfacción de las personas atendidas, método descriptivo correlacional, usó el método SERVPERF para valorar la calidad, según dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, con una muestra de 45 usuarios. Resultando que la satisfacción de las personas que se atendieron es buena con 66.7%, regular con 24.4% y mala con 8.9%, por lo tanto, en calidad es buena 11.1%, regular 66.7% y mala 22.2%; concluyendo coexistencia de analogía entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo.

Becerra (2019) investigó el nivel de satisfacción de los que se atienden en Ica, después de la culminación de un Plan Cero colas, en una muestra de 1067 personas, usando un instrumento modificado de un test nacional de satisfacción de los pacientes atendidos, encontrando que el 72,5% presenta el nivel de satisfacción a nivel mundial muy satisfecho/satisfecho en el Hospital de Nazca; 70,6% obtuvo un nivel de satisfacción global en un Hospital de Ica y con un 73,7% en un Hospital de Pisco, permitiendo concluir que existe un grupo de pacientes insatisfechos y se necesita mejorar de la satisfacción global en cuanto a trato, horario, calidad de información.

Barrientos (2018), en su investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. La investigación fue ejecutada en el hospital de Laura Caller-Los Olivos, 2018, teniendo una muestra 60 participantes, y usando como instrumento una encuesta; los resultados fueron al análisis correlacional que  $p < 0.05$ , y Rho Spearman = 0.852 obteniéndose una correlación muy alta. Concluye que existe un enlace entre las variables, a mejor calidad de atención, mayor satisfacción de usuario del servicio.

Vallejos (2018), realizó una investigación en donde la finalidad fue relacionar calidad de atención y satisfacción de atención en la defensa municipal del Niño y adolescente, la muestra fue de 160 usuarios, enfoque cuantitativo, descriptivo. Los resultados fueron que la calidad de servicio ofrecida al usuario es nivel "Medio", con un 79.5% debido a que presenta deficiencias que deben mejorar en las dimensiones confiabilidad empatía y elementos tangibles, asimismo en la satisfacción de los pacientes se encuentra en un nivel "Medio", con un promedio de 72.3% debido a que presenta deficiencias que deben mejorarse en las dimensiones expectativas percepción y en complacencia. Concluyendo que hay

correlación directa, positiva significativa alta de variables, calidad de servicio y satisfacción del usuario, significando que mientras mayor calidad del servicio prestada, mayor será la satisfacción del usuario.

Vílchez (2018) en su investigación presentó como objetivo, relacionar la calidad de atención y satisfacción de usuarios en tiempo de pandemia en establecimiento de salud I-3 Cura Morí, investigación de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, muestra de 114 usuarios, usando una encuesta y cuestionario como instrumento. Los resultados muestran que el 45.61% revelaron que la calidad de atención es buena, el 47.37% mostraron que es regular y el 7.02% indicaron que es malo. Asimismo, encontramos que el 20.2% el nivel de la satisfacción al usuario es bueno, el 76.3% indicaron que es regular y 3.5% indicaron que el nivel es malo.

En las Bases teóricas que afirman la investigación para calidad de atención, Lozano (1998), menciona a la Teoría de Phillip Crosby, quien refiere que todo trabajo es un proceso, una serie de acciones que producen resultados. Conocer y comprender los requerimientos nos permite satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y advertir problemas, consta de cuatro elementos básicos; definición de calidad en función de las insuficiencias, el sistema de calidad es preventivo, no correctivo, los estándares de desempeño son impecables (cero defectos), los estándares de calidad son el precio de la no conformidad.

Torres et.al.(2015) menciona la Teoría de Avedis Donabedian, quien en 1966 planteó las dimensiones de estructura, procedimiento y resultado, así como los indicadores correspondientes para su evaluación. La estructura refiere a características físicas, organizativas y otro tipo del sistema de salud y su medio; el proceso es lo que se hace para atender al paciente, y el resultado final es lo que se obtiene, traducido muchas veces en mejora de la salud, pero también en actitudes, conocimientos y comportamientos aplicados para la salud futura.

Lozano (1998) menciona la Teoría de la Calidad de Edwards Deming, quien resume a la calidad de atención como la base de una economía saludable, porque la perfecciona, finalmente provoca una respuesta en serie que crea crecimiento a nivel de trabajo. Se basa en 14 principios para lograr la calidad total: Mejora continua de productos y servicios, evitar vivir con niveles admisibles errados,

demora y materiales imperfectos, renuncie a su confianza en las pruebas por lotes, comprar con calidad, detectar problemas mejorando constantemente el sistema; formar recursos humanos y enseñarles cómo hacer mejor su trabajo, ingreso de nuevas tecnologías para supervisar al personal de producción, cambiando la responsabilidad de los empleados de la cantidad a la calidad, eliminar el miedo y todos puedan ser productivos en la empresa, romper las barreras que existen entre las partes; elimine los objetivos, eslóganes y eslóganes digitales para su fuerza laboral, elimine la asignación de números. En lugar de determinar el nivel de rendimiento, debe definir el nivel de calidad, rompe los obstáculos que te impiden hacer bien tu trabajo, implementación de programas de formación y reciclaje, acción para convertir.

Zeithaml et.al. (1988) El modelo servqual es un instrumento que mide la calidad de atención que presenta una alta fiabilidad u validez , que todas las instituciones pueden usar para entender las percepciones y expectativas de los usuarios respecto a un servicio, los mismos que se dividen en 5 dimensiones , fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad, empatía, formada por 22 ítems que evalúan percepciones y expectativas, la diferencia de ambas generará obtener la calidad de atención del servicio que brinda un establecimiento .

En las Bases teóricas que afirman la investigación para nivel de satisfacción, Padilla (2019) en la teoría de la expectativa y desconfirmación, considera la satisfacción del usuario como una función producto de la discrepancia posconsumo en relación a la expectativa inicial o punto inicial de referencia, que pueden ser medidas de forma objetiva.

Carmona (1998) menciona la teoría de 2 factores de la complacencia. La teoría binaria de la satisfacción del cliente establece que muchos aspectos de un producto o servicio están relacionados con la complacencia del cliente y que dimensiones muy diferentes están conexas con la insatisfacción de las personas atendidas.

Haro (2016), presenta el modelo de satisfacción del cliente de KANO, centrada en la satisfacción del cliente, se basa íntegramente en la capacidad de la institución para crear su propio producto o servicio, en el hecho de que no todas los productos o servicios generan una satisfacción del usuario similar, pero algunas

contribuyen en mayor medida a crear mayor lealtad. Algunas características se agrupan de la siguiente manera, características - requisitos previos: son características del producto que los clientes consideran esenciales (la satisfacción del comprador no mejora, pero provocan insatisfacción si no se proporcionan); requisitos de desempeño , aumentan la satisfacción del cliente de manera proporcional (cuantas más funciones se agreguen o proporcionen, más feliz será el cliente); características de deleite , las necesidades de placer son características que los clientes no esperan pero provocan una gran satisfacción (al no ser deseadas no generan insatisfacción sino complacencia).

En relación al marco conceptual de la primera variable, calidad de atención tenemos a Ruelas (1993), la define como el uso de la ciencia y la tecnología médica, como beneficia su salud sin aumentar su riesgo; por tanto, es el nivel en el que espera que la atención prestada alcance mesura entre riesgos y beneficios.

Fondan (2017), lo precisa como la medida en que los servicios en salud para las personas y público incrementan la posibilidad de lograr efectos deseados de acuerdo con el conocimiento profesional presente.

Zeithaml et.al ( 1988), sostiene que es el resultado de un proceso evaluado por el consumidor comparando las expectativas con sus percepciones iniciales, teniendo como modelo el de SERVQUAL.

Donabedian (1966), indica que es la medida en que se usan los medios deseados para lograr la mayor mejora posible en la salud. Sin embargo, debido a que las secuelas de la atención que surgen en el futuro suelen ser difíciles de predecir, lo que se evalúa son las expectativas de resultados que pueden atribuirse a la atención actual.

Para la investigación tiene referente a lo definido por Zeithaml & Berry (1988), quien evalúa las expectativas y percepciones.

En cuanto a la primera dimensión, fiabilidad; Zeithaml et.al.(2001), define la fiabilidad como la disposición de cumplir el servicio ofrecido de forma confiable y precisa. Esto significa proporcionar el servicio desde el principio; asimismo Hernández (2017), lo define como el cumplimiento de compromisos contractuales. También Carrera (2021) lo define como el seguimiento de situaciones mostradas en la empresa y el cómo el personal muestra interés en solucionar.

Se eligió la definición citada por Zeithaml et.al (2001), quienes lo definen como la disposición de cumplir el servicio ofrecido.

En la segunda dimensión, capacidad de respuesta; Garcia (2019) lo define como la facilidad para asistir a los clientes y garantizar una atención ligera y acertada.

Clemenza (2010), indica que es la solidaridad de apoyar a los clientes y ofrecer un servicio oportuno enfatiza la atención, rapidez con que se deben atender solicitudes, consultas, quejas y problemas.

Hernández (2017), lo define como destreza para apoyar a los clientes y servicio rápido; el autor asocia la capacidad de respuesta con la responsabilidad, enfatizando la voluntad de cooperar con los clientes y entregar los servicios a tiempo.

Se eligió a García (2019), este autor la define como la destreza para solucionar de manera rápida y oportuna.

Como tercer a dimensión tenemos a seguridad; Matsumoto (2014), lo define como el interés de servidores y capacidad para atraer credibilidad y confianza. Hernández (2017) dice que son las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas para brindar un servicio, hacer contacto cara a cara, realizar actividades referidas con su trabajo, y solucionar asuntos, dudas y problemas de la materia, mostrando cuidado, atención, respeto y amabilidad en tratamiento. Clemenza (2010) añade que Implica creencia, rectitud y honestidad. Esto resulta importante para los servicios en los que los clientes sienten que están en alto riesgo o en los que no están seguros de su capacidad para valorar los resultados.

Se ha elegido a Matsumoto quien define a la seguridad como la habilidad para inspirar confianza y credibilidad.

Como cuarta dimensión tenemos a empatía, Riveros (2007) lo define como la atención personalizada donde una empresa concede a sus clientes; es la capacidad de la organización para comprender el problema del cliente.

Grande (2005), indica que es una forma de prestar un servicio que asegura un trato personal con el cliente, facilita la relación y acceso a la empresa, e informa al cliente en vocabulario comprensible.

García (2019), lo delimita como la capacidad de situarse en la perspectiva del otro, pensando primero en el usuario y adaptándose a las características y situaciones específicas.

Para la presente investigación se escoge a García (2019), como autor a usar quien lo define como, capacidad de ponerse en la perspectiva del otro.

Como quinta dimensión tenemos a aspectos Tangibles, Matsumoto (2014) indica que los aspectos tangibles están relacionados con la apariencia, objetos físicos como infraestructura, equipos, materiales, personal. Asimismo, Riveros, (2007) indica que es lo que el usuario distingue como realidad física del servicio. También Clemenza (2010) lo define como un aspecto de las infraestructuras, equipos, recurso humano y material de comunicación. Todos transmiten imágenes reales o que los clientes, especialmente los novatos usarán para medir la calidad.

En la presente investigación se tomó a la definición dada por Matsumoto (2014), quien indica que son los aspectos físicos e infraestructura.

Para la segunda variable nivel de Satisfacción del usuario, Salazar (2011) la define como el estado mental del usuario que simboliza una respuesta intelectual, material y emocional para satisfacer una necesidad o un deseo. Este estado es siempre constructivo y evaluativo cuando se comparan las metas y expectativas con los resultados alcanzados. También Alvarado (2001), indica que es el reflejo de la medida en que la atención prestada cumple con las expectativas del usuario al momento de utilizar el servicio médico. Castro (2003), la define como la medida en que pacientes expresan sus expectativas en relación a los servicios adquiridos, así como las expectativas de un miembro del equipo médico con respecto a las características con las que se brinda el servicio; dividiendo en satisfecho e insatisfecho.

Kotler (2013) Relaciona la percepción y expectativas del usuario frente a la recepción de un producto o atención, dividiéndolas en 3 dimensiones. Si la atención recibida es menor a las expectativas el usuario está insatisfecho, si la atención recibida es igual a las expectativas, el usuario está satisfecho, y si la atención es superior a las expectativas, el usuario estará complacido. También Revelo (2016), menciona que estos son los factores de satisfacción; expectativas, resultados percibidos y niveles de satisfacción; la satisfacción se expresa en tres niveles: insatisfacción, satisfacción y complacencia.

El autor elegido en la presente investigación es Kotler, quien indica que es la relación entre expectativas y percepciones, divididas en tres niveles como son; insatisfacción, satisfacción y complacencia.

Para la primera dimensión tenemos a insatisfacción, Fernández (2021), define la insatisfacción como la emoción que surge cuando los hechos vividos o conseguidos no parecen ser suficientes o no colman nuestras expectativas. También Nicuesa (2015), lo define como el sentimiento interior que experimenta un individuo cuando se da cuenta de que una determinada realidad no cumple con sus expectativas. Asimismo, Thopson (2012), la define como el desempeño percibido de algo que no alcanza las perspectivas del cliente.

Se ha tomado la definición dada por Nicuesa (2015), quien refiere que es el incumplimiento de nuestras expectativas.

Para la segunda dimensión, satisfacción Alvarado (2001) lo define como el grado en que el servicio prestado cumple con las exigencias del usuario. Por lo tanto, la satisfacción se considera como el resultado deseado por el usuario al utilizar los servicios de salud. El Minsa (2011), define que es el grado en que una organización de salud se relaciona con expectativas y percepciones de los clientes en relación al servicio que ofrece. Massip et al (2008) citaron a Corvella, quien definió como los resultados en que el nivel asistencial y estado de salud cumplen con las perspectivas de los clientes.

En el actual trabajo de investigación se elige al concepto dado por el Minsa (2011) que indica que es la relación de perspectivas y expectativas que satisface al usuario.

Para la tercera dimensión complacencia Kotler (2013), la define como el desempeño percibido es superior a las expectativas. Lichtenberg (1999) dice que la complacencia es el hecho de complacer, de ocasionar placer, de forjar lo que alguien pide o desea. Asimismo, Thopson (2012) menciona que ocurre cuando el desempeño observado sobrepasa las expectativas del cliente.

Para el actual trabajo de investigación se elige el enunciado dado por Kotler, quien la define como el desempeño percibido que sobrepasa las expectativas.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1 Enfoque**

Enfoque cuantitativo, porque usó la compilación y análisis de información para demostrar hipótesis, dependió del uso de metodologías estadísticas para hacer modelos de comportamiento para la población; es correlacional, porque describió relaciones entre dos variables. (Hernández, 2014)

##### **3.1.2 Tipo de investigación**

Tipo aplicada, porque tiene como objetivo la solución de un problema centrándose en la investigación y consolidación del conocimiento para su aplicación y así enriquecer el desarrollo cultural y científico. (Muntane, 2010)

##### **3.1.3 Diseño**

Diseño no experimental, se realizaron sin maniobrar las variables y donde los fenómenos se percibieron en su entorno originario para su análisis; es transversal porque recolectó datos instantáneamente y su propósito fue describir variables y analizarlas. (Hernández, 2014)

##### **3.1.4 Métodos**

Se utilizó el método descriptivo, porque solo se controla estadísticamente por ello su validez es mucho menos que un método experimental. (Sánchez & Reyes, 2018)

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

##### **Variable Calidad de Atención**

**Definición conceptual.** Es aquella evaluación del usuario de un servicio, considerada una situación relacionada pero no comparable a la satisfacción, ya que representa el valor y la satisfacción del usuario antes de recibir atención de un servicio médico. (Zeithaml & Berry, 1988)

**Definición operacional:** La calidad de atención se ha medido a través de un instrumento modificado calidad de atención, tomado de la autora Vargas (2021) tipo SERVQUAL con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía aspectos tangibles, evaluadas; por rangos, malo, bueno, regular, usando la Escala de Likert. (Minsa, 2011)

**Indicadores.** Los indicadores considerados en fiabilidad tenemos: orientación, atención en horario , obediencia del turno para la atención, mecanismos para quejas y reclamos, disponibilidad de vacunas; capacidad de respuesta, celeridad en atención, celeridad en admisión, tiempo de espera , solución de problemas o dificultades; seguridad, prudencia durante la atención, tiempo ofrecido por el personal para resolver dudas, atención completa y minuciosa, confianza transferida por el personal de salud; Empatía, trato recibido por el personal de salud, personal de farmacia, personal de admisión, interés por corregir las dificultades en salud, claridad de la información; elementos tangibles, señalización, mobiliario, limpieza y comodidad, disponibilidad de equipos. La escala de medición es la de Likert.

### **Variable Nivel de satisfacción del usuario**

**Definición conceptual.** Es la relación del desempeño percibido de un servicio con sus expectativas, divididas en 3 dimensiones, insatisfecho, satisfecho, complacido. (Kotler, 2013)

**Definición operacional.** Se medirá usando un instrumento denominado nivel de satisfacción del usuario creado por la investigadora, dividido en 3 dimensiones: insatisfacción, satisfacción y complacencia, según estala de Likert

**Indicadores** Como indicador de satisfacción (satisfecho); de insatisfacción (insatisfecho) y complacencia, (complacido) teniendo en cuenta la escala de Likert.

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

### **3.3.1 Población**

Formada por 149 usuarios que asisten al servicio de inmunizaciones de un Policlínico en Cajamarca-Perú ,2022; los que fueron asignados por el Minsa.

**Criterios de inclusión.** Todos los usuarios que asistieron al establecimiento mayores de edad que dieron el consentimiento del estudio.

**Criterios de exclusión.** Niños menores de edad, o usuarios que no dieron el consentimiento.

### **3.3.1 La muestra**

Seleccionada a través de una fórmula estadística, teniendo a 108 usuarios.

### **3.3.2 Muestreo**

Es probabilístico y aleatorio simple porque otorga la misma probabilidad de selección a cada participante. (López, 2018)

### **3.3.3 Unidad de Análisis**

Está representada por las personas que asistieron al servicio de inmunizaciones. Este estudio encontró una muestra, según fórmula estadística poblacional, con un nivel de confianza del 95% y un error de 0.05, aplicado al promedio de pacientes atendidos en inmunizaciones, resultando en 108 pacientes. La fórmula usada es finita.

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

### **3.4.1 Técnica.** La encuesta

**3.4.2 Instrumentos.** Se empleó un cuestionario para calidad de atención el que ha sido modificado, tomado de la investigación validada hecha por la autora Vargas (2021) que contenían 22 interrogantes, teniendo en cuenta las expectativas del usuario, considerando solo 12 preguntas, y para la satisfacción del usuario se ha creado un instrumento de 08 preguntas quedando con un total de 20 preguntas. Para calidad de atención se ha elegido 12 preguntas, divididas en 5 dimensiones y con respuestas en escala de Likert del 1 al 5, totalmente en desacuerdo (TD) =1; en desacuerdo (ED)=2; no opino (NO)=3; de acuerdo (DA)=4; totalmente de acuerdo (TA)=5; para satisfacción del usuario se ha considerado 08 preguntas divididas en tres dimensiones: satisfecho, insatisfecho, complacido, con respuestas en escala de Likert del 1 al 5 creado por la suscrita.

### **Ficha técnica de instrumento 1: Calidad de atención**

Nombre: Cuestionario modificado

Autor: Por Sandra Carolina Vargas Castrejón, modificado para este estudio.

Dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía,

Aspectos tangibles

Baremos: El rango de medición es

Malo =12-46

regular= 47-57

bueno = 58-60

## **Ficha técnica de instrumento 2: Nivel de satisfacción del usuario**

Nombre: Cuestionario creado

Autor: Cyntia Claudette Silva Zelada

Dimensiones: Insatisfacción, satisfacción, complacencia.

Baremos: El rango de medición es.

Malo =8-26

regular=27-28

bueno= 29-38

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

Validado por 03 expertos en el tema, luego de realizada la encuesta modificada y creada por el autor.

La confiabilidad fue desarrollada y aplicada por el factor alfa de Cronbach; además de las herramientas de recopilación de información, se usó el programa Excel y el programa estadístico SPSS versión 25; previamente, aprobada por una prueba piloto con 26 encuestados. Estos datos obtenidos fueron 0.967 para calidad de atención y 0,753 para nivel de satisfacción, lo que permite evidenciar que los datos son confiables.

### **3.5 Procedimientos**

Previa coordinación el Jefe de un policlínico de Cajamarca, se realizó la investigación; la recopilación de datos, se seleccionó de acuerdo a los criterios e inclusión y exclusión, utilizando múltiples preguntas en la encuesta, que luego serán registradas de manera virtual para su análisis e interpretación.

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

Descriptiva, porque define, describe el comportamiento de las variables relacionadas, se empleó el programa excel para tabulación, además es inferencial, porque inmediatamente luego de aplicar las herramientas de recolección de información, fue registrada en el programa estadístico IBM SPSS25 en español para su análisis e interpretación; además de determinar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos y rigor científico**

Este estudio respeta los siguientes principios éticos: el principio de autonomía se explica en detalle porque es el usuario quien da su consentimiento informado al procedimiento y propósito del estudio y decide si participar o no

en el estudio. El principio es beneficencia porque la investigación actual es reorganizar encomendar estrategias de acuerdo con las necesidades del usuario, optimizar la calidad de la atención y perfeccionar la satisfacción del usuario. El principio de no maleficencia porque no existe el riesgo de afectar la participación de la investigación. En el principio de justicia, todos los usuarios tienen la misma oportunidad de colaborar en la encuesta, libremente del género o la edad o seguro.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis Estadístico descriptivo

Tabla N° 1

*Análisis estadístico descriptivo de la variable calidad de atención con sus 5 dimensiones.*

Escala de Valor	Calidad de atención		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
malo	26	24	58	54	60	56	46	43	17	16	26	24
regular	52	48	13	12	14	13	17	16	60	56	44	41
bueno	30	28	37	34	34	31	45	42	31	29	38	35
Total	108	100	108	100	108	100	108	100	108	100	108	100

##### Análisis.

Se puede apreciar que la calidad de atención es regular con un 52%, seguida de calidad de atención buena con un 30% y con 26% refiere que la variable calidad de atención es mala. En cuanto a la dimensión fiabilidad, el 54% de encuestados, la perciben como mala, el 34% buena y el 12%, perciben una fiabilidad regular. En capacidad de respuesta, el 56% se perciben una capacidad de respuesta mala, el 31% perciben una capacidad de respuesta buena y el 13% perciben una capacidad de respuesta regular. En la dimensión de seguridad, el 43% perciben una seguridad mala, el 42% perciben una seguridad buena, el 16%, perciben una seguridad regular. En la dimensión de empatía el 56% percibe una empatía regular, el 29% perciben una empatía buena y el 16% perciben una empatía mala. En la dimensión de elementos tangibles, el 41% perciben elementos tangibles regulares, el 35% perciben elementos tangibles buenos. El 24% perciben elementos tangibles malos.

Tabla N° 2.

*Análisis Estadístico descriptivo de la variable nivel de satisfacción con sus 3 dimensiones.*

Escala de Valor	Nivel de satisfacción		Instatisfacción		Satisfacción		Complacencia	
	F	%	F	%	F	%	F	%
malo	54	50	53	49	40	37	30	28
Regular	27	25	24	22	38	35	53	49
Bueno	27	25	31	29	30	28	25	23
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100</b>	108	100	108	100	108	100

### **Análisis.**

Se puede apreciar que el nivel de satisfacción es malo con un 54%, seguida de calidad de atención regular y buena con 27% respectivamente. En cuanto a la dimensión insatisfacción, el 49% de usuarios creen que la insatisfacción de la atención recibida en el servicio de inmunizaciones es mala; el 29% consideran la insatisfacción de la atención recibida en el servicio de inmunizaciones como buena, y el 22% consideran la insatisfacción como regular. En la dimensión de satisfacción, el 37% de usuarios consideran que es malo, el 35% consideran al tiempo de espera comodidad y trato como regular y el 28% considera al tiempo de espera comodidad y trato bueno. En la dimensión de complacencia, el 28% de usuarios encuestados considera mala la complacencia en la atención recibida, el 49% considera regular la complacencia y el 23% tienen un bueno la complacencia.

## Análisis Inferencial

### A. Planteamiento de Hipótesis General

HG: Existe relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.

Tabla N°3

*Correlación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.*

			Calidad_de_ atención	Nivel_de_ satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,151
		Sig. (bilateral)	.	,119
		N	108	108
	Nivel de_satisfacción	Coefficiente de correlación	,151	1,000
		Sig. (bilateral)	,119	.
		N	108	108

### Análisis

Siendo que p valor (0,119), es mayor que el nivel de significancia (0,05), el Rho de Spearman es igual a  $R= 0,151$ ; entonces se rechaza la hipótesis general; donde quiere decir que la calidad de atención no se relaciona con el nivel de satisfacción en usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.

## B. Planteamiento de Hipótesis Específica 1

H1: Existe relación significativa entre calidad de atención e insatisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.

Tabla N°4

*Correlación entre calidad de atención e insatisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.*

		Calidad de		
			atención	insatisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	-,269**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	108	108
	Insatisfacción	Coeficiente de correlación	-,269**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	108	108

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

### Análisis

Siendo que p valor (0,005), es menor que el nivel de significancia (0,05), el Rho de Spearman es igual a  $R = -0,269$  (correlación negativa baja), donde esto quiere decir; que la calidad de atención se relaciona con la insatisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022. También Indica que, a menor percepción de la calidad de atención del servicio, mayor fue la insatisfacción del usuario.

### C. Planteamiento de Hipótesis Especifica 2

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.

Tabla N°5

*Correlación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.*

			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad_de_atención	Coefficiente de correlación	1,000	,499**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,499**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

### Análisis

Siendo que p valor (0,000), es menor que el nivel de significancia (0,05), el Rho de Spearman es igual a R= 0,499 (correlación positiva moderada); donde esto quiere decir; que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022. También indica que, a mayor percepción de la calidad de atención del servicio, fue mayor la satisfacción del usuario.

### D. Planteamiento de Hipótesis Específica 3

H3: Existe relación significativa entre calidad de atención y complacencia de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.

Tabla N°6.

*Correlación entre calidad de atención y complacencia de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.*

		Calidad de	
		atención	Complacencia
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,461**
		N	108
	Complacencia	Coeficiente de correlación	,461**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	108

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

### Análisis.

Siendo que p valor (0,000), es menor que el nivel de significancia (0,05), el Rho de Spearman es igual a  $R= 0,461$  (correlación positiva moderada); donde esto quiere decir; que la calidad de atención tiene relación con la complacencia de usuarios en inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022. También nos indica que, a mayor percepción de la calidad de atención del servicio, mayor fue la complacencia del usuario.

## V. DISCUSIÓN

Habiendo planteado el objetivo general, donde se determinó la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022, se obtuvo como resultado, teniendo en cuenta la hipótesis general, que la calidad de atención, no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del usuario, con un nivel de significancia mayor a 0,05 ( $0,119 > 0,05$ ), y un Rho de Spearman igual a  $R = 0,15$ . También podemos añadir que de la investigación realizada encontramos que la percepción de calidad de atención fue en su mayoría regular /bueno con 76% y la satisfacción total fue dividido en un 50% malo y 50% regular/bueno, el que se ha corroborando con la investigación de Soto (2021) quien logró demostrar que no hay relación entre ambas variables, ya que se observó que pesar de las limitantes y condiciones en la atención de pacientes en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el tiempo de covid, mostró que un 51.1% de los usuarios se encuentran satisfechos y 44.3% muy satisfechos, indicando que así la calidad de atención no sea la esperada, el nivel de atención es bueno, lo que permite asegurar que no hay relación de las variables.

Lo que no concuerda con la investigación de Vílchez (2018) quien asegura que si hay relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario, dado que el 45.61% revelaron que la calidad en atención es buena, 47.37% mostraron que es regular; 20.2% el nivel de la satisfacción al usuario es bueno, el 76.3% que es regular. Lo que permite evidenciar que hay diferentes puntos de vista, en cuanto a la relación existiendo dispersión de respuestas, concordando con lo definido por Salazar (2011), quien refiere que el nivel de satisfacción está relacionado al estado mental del usuario representando una respuesta intelectual, material y emocional para satisfacer una necesidad o un deseo. Este estado es siempre constructivo y evaluativo cuando se comparan las metas y expectativas con los resultados alcanzados.

Asimismo, tenemos a Padilla (2019) en la teoría de la expectativa y desconfirmación, considera a la satisfacción del usuario como una función producto de la discrepancia posconsumo en relación a la expectativa inicial o punto inicial de referencia, que pueden ser medidas de forma objetiva.

De la misma manera el resultado obtenido se ve respaldado por Haro (2016), quien presenta el modelo de satisfacción del cliente de KANO, centrada en la satisfacción del cliente, se basa íntegramente en la capacidad de la institución para crear su propio producto o servicio, asegurando que no todos los productos o servicios generan una satisfacción del usuario similar, pero algunas contribuyen en mayor medida a crear mayor lealtad.

En nuestro estudio encontramos que no existe relación entre ambas variables debido a que no se puede realizar ninguna afirmación, es decir que en este policlínico pese a que la calidad de atención puede ser muy buena, no se concluye que el nivel de satisfacción sea bueno, esto puede ser por múltiples causas, una de ellas podría ser, que al ser una policlínico en donde existe subordinación, por ese puede dar una buena calidad de atención que es percibida por los usuarios, pero el momento que van a hacer uso de ésta atención se acerca un usuario conocido por el establecimiento y que tiene mucho más jerarquía que el usuario, y éste es atendido antes que todos, ocasionado que exista insatisfacción en las personas que asisten al servicio de inmunizaciones, pese a tener todas las condiciones de una buena calidad de atención, el personal no se encuentra satisfecho con la atención recibida, lamentablemente porque obedece a los reglamentos que existen en ésta institución y son de obligatoriedad exclusiva por todos los involucrados.

Planteando el primer objetivo específico donde determinamos la relación significativa entre calidad de atención e insatisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones del policlínico en Cajamarca – Perú, 2022, se obtuvo como resultado, teniendo en cuenta la hipótesis específica 1, que hay relación significativa entre calidad de atención e insatisfacción del usuario, con un nivel de significancia  $p$  valor ( $0,005 < 0,05$ ), el Rho de Spearman es igual a  $R = -0,269$  (correlación negativa baja), donde esto quiere decir; que la calidad de atención se relaciona con la insatisfacción de usuarios; con una correlación inversa a menor calidad de atención, mayor será la insatisfacción del usuario.

Lo que concuerda con Nicuesa (2015) quien refiere que la insatisfacción es un sentimiento interior que experimenta un individuo cuando se da cuenta de que una determinada realidad no cumple con sus expectativas.

Asimismo, Maggi (2018) refiere que existe discrepancias en cuanto a la calidad de atención e insatisfacción del usuario; por otro lado tenemos a Sánchez

(2022) quien discrepa de los resultados de la presente tesis, ya que en su investigación al relacionar estas variables encontró que el 62,2% de los asistentes declaró que la calidad de atención es “muy buena”, de igual forma, 32,2% la clasificó como “buena”, el 3,3% la clasificó como “regular” y el 2,2% clasificó como “mala”. De igual forma, para la variable satisfacción del usuario, el 53,3% de los encuestados dijo sentirse “muy satisfecho”, de igual forma el 2,2% se siente “satisfecho” y el 2,2% refirió sentirse “algo satisfecho” e “insatisfecho”. Asimismo, tenemos a Numpaque (2019) quien en su investigación encuentra como resultado que la satisfacción del usuario es de 80,5% y los indicadores mejor valorados son la amabilidad, la acogida personal, la confianza del personal, la apariencia de las instalaciones y la señalización del servicio. Las dimensiones que crean insatisfacción son el lapso de espera, respeto a la intimidad del paciente, información que se brinda a los familiares sobre los procedimientos; lo que permite deducir que a menor calidad de atención mayor es la insatisfacción como son dimensiones de lapso de espera, respeto a la intimidad del paciente, información que se brinda a los familiares sobre los procedimientos.

Es preciso mencionar también a Lozano (1998) quien habla de la Teoría de Phillip Crosby, quien refiere que todo trabajo es un proceso, una serie de acciones que producen resultados. Conocer y comprender los requerimientos nos permite satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y advertir problemas.

En nuestro estudio según la hipótesis planteada encontramos una correlación negativa en donde se indica que, a menor percepción de la calidad de atención, mayor fue la insatisfacción del usuario. Esto puede deberse a muchas causas, una de ellas es el contexto en el cual vivimos, en donde hubo un incremento de la oferta y demanda de inmunizaciones por la población Cajamarquina, generándose ausencias en los establecimientos debido a las campañas contra covid 19, en donde el personal de salud, se ha dirigido a lugares de concentración paracobertura a los usuarios frente a covid 19, generando insatisfacción en los usuarios que acuden al establecimiento ya que no se ha cumplido con atender según lo programado y en horario establecido, debido al déficit de recurso humano, escasez de biológico para prevenir otras enfermedades. Lo que discrepa con lo sustentado o definido por Alvarado (2001), quien indica que la calidad de atención se relaciona

con la satisfacción del usuario en la medida en que la atención prestada cumple con las expectativas del usuario al momento de utilizar el servicio médico.

En el segundo objetivo específico se determinó de qué manera se relaciona calidad de atención y satisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022. Se obtuvo como resultado, que la calidad de atención se relaciona con satisfacción de usuarios, con un nivel de significancia de  $(0,000 < 0,05)$ , Rho de Spearman es igual a  $R = 0,499$  (correlación positiva moderada); donde esto quiere decir; que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022. concordando con Vílchez (2018), quien en su estudio logró mostrar que el 47.37% de usuarios relatan que la calidad de atención es regular, y el 76.3% tiene un nivel de satisfacción regular, lo que muestra una vez más la relación existente, también corroborada por Barrientos (2018), donde halló ( $p < 0.05$ , Rho Spearman = 0.852) una correlación muy alta, concluyendo que existe un enlace entre las variables, a mejor calidad de atención, mayor satisfacción de usuario del servicio.

Vallejos (2018), en su estudio relacionó las dos variables encontrando como resultado que la calidad de servicio ofrecida al usuario es nivel “Medio”, con un 79.5% debido a que presenta deficiencias que deben mejorar en las dimensiones confiabilidad empatía y elementos tangibles, asimismo en la satisfacción de los pacientes se encuentra en un nivel “Medio”, con un promedio de 72.3% debido a que presenta deficiencias que deben mejorarse en las dimensiones , donde se evidencia que hay correlación directa, positiva significativa alta de variables, calidad de servicio y satisfacción del usuario, significando que mientras mayor calidad del servicio prestada, mayor será la satisfacción del usuario.

Asimismo, hay una investigación realizada por Vigo (2020) donde encontró que la satisfacción de las personas que se atendieron es Buena en un 6.7%, Regular en 68.9% y Mala en 24.4 %, también encontró que la calidad de atención es Buena en un 11.1%, Regular en 66.7% y Mala en 22.2%; evidenciando coexistencia de analogía entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo.

Al contrastar con Haro (2016) quien presenta el modelo de satisfacción del cliente, centrada en la satisfacción del cliente, basa íntegramente en la capacidad

de la institución para crear su propio producto o servicio, en el hecho de que no todas los productos o servicios generan una satisfacción del usuario similar, pero algunas contribuyen en mayor medida a crear mayor lealtad.

Lo mencionado se sustenta en la definición dada por Alvarado (2001) quien refiere que la satisfacción es el grado en que el servicio prestado cumple con las exigencias del usuario. Por lo tanto, la satisfacción se considera como el resultado deseado por el usuario al utilizar los servicios de salud.

Tenemos como último objetivo específico, determinar de qué manera se relaciona calidad de atención y complacencia de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022, se obtuvo como resultado que hay relación entre calidad de atención y complacencia del usuario, con un nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ), el Rho de Spearman es igual a  $R = 0,461$  (correlación positiva moderada); donde esto quiere decir; que la calidad de atención tiene relación con la complacencia de usuarios en inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022. También nos indica que, a mayor percepción de la calidad de atención del servicio, mayor fue la complacencia del usuario. Lo que se puede corroborar por Thopson (2012), que refiere que la complacencia se da cuando la atención observada sobrepasa las expectativas del cliente. Asimismo, Ayala (2020) corrobora el resultado, donde muestra un factor de correlación igual a 0,599 concluyendo que, a mayor calidad de servicio, habrá usuarios más complacidos.

También tenemos a Vargas (2021) quien encontró que el total de usuarios tienen altas expectativas relacionado a la calidad de atención, y complacencia del usuario un 70 % de usuarios satisfechos, continuado de 28,57 % poco satisfecho con la atención recibida; de este se concluye que hay relación de las variables, y alto porcentaje de complacencia del usuario de atención de consulta externa.

Asimismo, Carmona (1998) en la teoría de 2 factores de la complacencia, admite que la teoría binaria de la satisfacción del cliente establece que muchos aspectos de un producto o servicio están relacionados con la complacencia del cliente y que dimensiones muy diferentes están conexas con la insatisfacción de las personas atendidas.

En el presente trabajo de investigación se logró determinar que si existe relación entre calidad de atención y complacencia, en salud y dentro del policlínico

se ve evidenciado en las atenciones que el personal brinda a los usuarios, tal es el caso de la vacunación en el tiempo de covid, en donde se ha brindado una atención de calidad, con un factor agregado que ha permitido que los usuarios se encuentren totalmente complacidos de la atención recibida, como es por ejemplo la recepción de medicamento para tratamiento de los efectos de las vacunas, también teniendo a un equipo de salud pendiente de cada uno de los usuarios; asimismo se les brinda asesoría a cualquiera hora , relacionada al problema que puedan presentar post vacuna . Otro ejemplo de relación entre calidad de atención y complacencia del usuario, se puede observar cuando asisten al servicio de vacunas con la intención de recibir orientación en algunos temas muy importantes como es el cuidado de sus niños, y al ofrecer pasar con la pediatra con la que cuenta actualmente el policlínico permite que los usuarios se retiren complacidos de la atención recibida, logrando superar las expectativas que estos ha tenido desde el momento que acudieron al establecimiento.

## VI. CONCLUSIONES.

**Primera:** En la tesis se determinó la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022, concluyendo que no hay relación ( $p=0.119$ ). Las causas son diversas las que se ven evidenciadas en las respuestas recopiladas, ya que son completamente diferentes, no logrando hacer ninguna afirmación porque se ha obtenido respuestas divididas que ninguna sobresale al resto por tal motivo no se puede decir que hay relación entre estas.

**Segunda:** En la tesis se determinó la relación significativa entre calidad de atención e insatisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones del policlínico en Cajamarca – Perú, 2022, concluyendo que hay relación significativa ( $p=0,005$ ), indicando una correlación negativa baja, lo que indica que a mayor calidad de atención menor es la insatisfacción del usuario o a menor calidad de atención, mayor será la insatisfacción.

**Tercera:** En la tesis se determinó la relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones del policlínico en Cajamarca – Perú, 2022, concluyendo que hay relación ( $p=0,000$ ) entre calidad de atención y satisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones del Policlínico Policial Cajamarca, 2022, ( $R= 0,499$ ) indicando una correlación positiva moderada, es decir a mayor calidad de atención, mayor satisfacción del usuario.

**Cuarta:** En la tesis se determinó la relación significativa entre calidad de atención y complacencia de usuarios del servicio de inmunizaciones del policlínico en Cajamarca – Perú, 2022. Se concluye que hay relación ( $p=0,000$ ) entre calidad de atención y complacencia de usuarios en el servicio de inmunizaciones, ( $R=0,461$ ) indicando una correlación positiva moderada; esto quiere decir que a mayor calidad de atención mayor será la complacencia del usuario.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Sugerir al jefe del policlínico, considere la necesidad de realizar evaluaciones de calidad de atención y nivel de atención cada tres meses, en los diferentes servicios que la integran, ya que se subsanarían algunas falencias que se podrían encontrar, incrementando de así los usuarios satisfechos.

**Segunda:** Sugerir utilizar un instrumento estandarizado autorizado por el Ministerio de Salud y adaptar a la realidad sociodemográfica del policlínico, asegurando tener respuestas que permitan comparar los avances en cuanto a calidad y nivel de atención.

**Tercera:** Con respecto a las capacitaciones se sugiere considerar aspectos relacionados con control emocional, tolerancia al estrés, clima organizacional, pausas activas, talleres de relajación, actividades recreativas que permitan que el personal de salud canalice las emociones.

**Cuarta:** Considerar dentro de los planes de mejora que se involucre a todos los servicios del establecimiento, o que la mejora de los procesos, se generen en el mismo establecimiento, incluyendo al mismo personal de la salud en el diseño de estos planes propiciando ideas de mejora.

## REFERENCIAS

- Alvarado,R. & Vera,A.(2001). Evaluation of user satisfaction in hospitals of the chilean national health system. *Chilean Journal of Public Health*, 5, 81-89.  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-348125>
- Apaéstegui, L. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016. 70. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31286>
- Ayala, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55322>
- Barrientos, J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30674>
- Becerra, B., & Condori,A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú.  
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>.
- Carmona, A., & Leal, A. (1998). La Teoría de dos factores en la Satisfacción del Cliente. *Dialnet*, 4(1), 53-80. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20(1).pdf)
- Carrera, M., & Valenzuela,K. (2021). The reliability in the quality of a product or service of a company. *Digital Publisher*, 6(1), 221.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Castro, M., & Villagarcia,H. (2003). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena Mayo-Agosto del 2003. *SITUA*, 12(23),47-53.  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004\\_n23/enpdf/a09.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enpdf/a09.pdf)
- Clemenza, C., & Gotera ,A. (2010). Quality of services rendered by the Municipal Autonomous Tax Administration Service. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-

124.[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007)

Donabedian, A. (1966). Evaluating the Quality of Medical Care. The Milbank Quarterly.<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>

Fariño, J., & Cercado, A. (2018). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the. Spaces Magazine 39(32), 22. <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Febres, R., & Mercado, M (2020). Patient Satisfaction and Quality of care of the. Journal Faculty of Human Medicine URP, 20(3), 403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

Fernández. (2021). Insatisfacción. Revista de Salud y Bienestar. <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/insatisfaccion-11815>

Fondan, E.(2017). Manual Washington de Calidad de Atención y Seguridad del Paciente . España: Wolters Kluwer. <http://clinicaelcastano.com.ar/images/curso-virtual/modulo10/manual-washington-de-calidad-en-la-atencion.pdf>

Freitas, L., & Lopez, P. (2019). Primary health care quality assessment according to the level of satisfaction of elderly users. Revista Gaúcha de Enfermagem, 40, 10. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31389478/>

García, D. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de la unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Reeducación. Rev Hered Rehab, 2, 53-59. <https://doi.org/10.20453/rhr.v2i2.3713>

Grande, I. (2005). Marketing de servicios. ESIC Editorial España. [https://books.google.com.ec/books?id=qTBg-oZ6WcYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=qTBg-oZ6WcYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Haro, F. Cordova,R., & Chong T. (2016). Models of satisfaction: theoretical foundation and application criteria. Journal of the International University of Ecuador, 1(10), 145-155.  
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/64/1461>
- Hernández, C. (2017). Service quality dimensions present in postgraduate. Venezuelan Arbitrated Magazine of the Luz nucleus. East shore of the lake, 12(2), 137.  
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mac Graw. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Kotler, P. a. (2013). Marketing an Introducción . Mexico. Person Education .  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Lichtenberg, J. (1999). La complacencia como cooperación, la complacencia como defensa: un ejemplo de tensión dialéctica en el intercambio clínico. Revista Internacional de Psicoanálisis Aperturas.  
<http://www.aperturas.org/articulo.php?articulo=144>
- López. (2018). Muestra Aleatoria Simple.  
<https://economipedia.com/definiciones/muestra-aleatoria-simple.html>
- Lozano, L. (1998). ¿Qué es calidad total? Revista Médica Herediana, 9(1), 29-33.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X1998000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006)
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Martínez, J., & Martínez L (2007). Medición de la calidad del servicio, desarrollo de escalas frente a medidas de un solo ítem, estudio comparativo. Mayorca España: Vol 2. <https://repositorio.upct.es/handle/10317/1608>

- Massip, C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M., & Infante, I. (2008). The evaluation of health satisfaction: a challenge for quality. *Cuban Journal of Public Health* 1-10. <https://www.scielo.org/article/rcsp/2008.v34n4/1-10/es/>
- Matsumoto, R. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company expert help . *Perspectives Magazine* (34), 181-209. [https://doi.org/http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.](https://doi.org/http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.)
- Mero, L. (2021). User satisfaction and the quality of care provided at the Cuba Libre 24-hour Health Unit. *spaces* <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>.
- Minsa. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: Minsa. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la Investigación Básica. *Revisiones Temáticas*, 33(3), 221-227. <https://docplayer.es/31760212-Introduccion-a-la-investigacion-basica.html>
- Nicuesa, M. (2015). Definición de Insatisfacción. *Definiciones ABC*. <https://www.definicionabc.com/social/insatisfaccion.php>
- Numpaque, A. Buitrago, O. (2019) Quality of care in the outpatient surgery service from the user's perspective. *Revista de la Facultad de Medicina; Bogotá*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0120-00112019000200235&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-00112019000200235&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Oltra, E., & Fernandez, B. (2018). Quality perceived by users of minor surgery according to care level and the professionals that carried it out. *Spanish Journal of Public Health*, 92, 10. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272018000100402](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272018000100402)

- OMS. (11 de Agosto 2020). Servicio Sanitarios de Calidad . Organizacion Mundial de la salud : [www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services](http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services)
- Padilla, N. (2019). Health Service User Satisfaction: Psychological Construct. *Journal of Public Health*, 22(3), 49-55. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/02/1049693/49-55.pdf>
- Revelo, B. (2016). Elementos que conforman la satisfacción del cliente. Prezi. <https://prezi.com/qzp5ulyqj0mj/elementos-que-conforman-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Riveros, P. (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio: sea líder en mercados altamente competitivos. Bogotá- Colombia. [https://www.worldcat.org/search?q=Sistema+de+gestio%CC%81n+de+la+c+alidad+del+servicio+%3A+sea+el+li%CC%81der+en+mercados+altamente+competidos&qt=owc\\_search](https://www.worldcat.org/search?q=Sistema+de+gestio%CC%81n+de+la+c+alidad+del+servicio+%3A+sea+el+li%CC%81der+en+mercados+altamente+competidos&qt=owc_search)
- Ruelas, E; Zurita, B (1993). Nuevos Horizontes de la calidad de atención a la salud . Mexico: Instituto Nacional de salud pública. <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635301.pdf>
- Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación De Las Ciencias De La Información*, 34(1), 349-368. [www.proquest.com/scholarly-journals/la-importancia-de-satisfacción-del-usuario/docview/914694633/se-2](http://www.proquest.com/scholarly-journals/la-importancia-de-satisfacción-del-usuario/docview/914694633/se-2)
- Sánchez, A. (2022). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20500.12874/63478>.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Bussines Support Aneth S.R.L. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Soto, M. (2021). Nivel de satisfacción de la atención del servicio de inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III HUAYCÁN.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55005/Soto\\_PMY%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55005/Soto_PMY%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Thopson, I. (2012). Satisfacción del Cliente. Promonegocios.net. [www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html](http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html)

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. [www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005)

Torres, A., Mejía, M., & Chipia, J. (2018). Care quality in family medicine. *Integral Medical Care Center of the University of The Andes, Merida Venezuela Health and Medicine*, 27(2). <https://link.gale.com/apps/doc/A650108981/HRCA?u=univcv&sid=bookmarkHRCA&xid=4528bfa7>

Vallejos, E. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de San Ignacio Cajamarca, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9266>

Vargas, S. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca. 47. <https://hdl.handle.net/20500.12692/80229>

Vigo, M. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020. <https://hdl.handle.net/20500.12692/47281>

Vílchez, B. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el establecimiento I-3 Cura Morí en tiempos de pandemia Covid-19, año 2021. <https://doi.org/20500.12692/85807>

Zeithaml, V., & Berry, L. a. (1988). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human resource management. Human Resource Management*, 30(3), 335-364. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2001). Marketing de Servicios. Mac Graw.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007)

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable X: Calidad de atención					
¿Existe relación entre calidad de atención y Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022?	Determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.	Existe relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			X1: Fiabilidad	Horarios, Respeto.	1-2	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo	Malo :2-8 Regular:9 Buena :10	Mala :12-46 Regular: 47-57 Buena: 58-60
			X2: Capacidad de respuesta	Celeridad en la atención	3-4	3=No opino 4= De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Malo :2-8 Regular:9 Buena:10	
			X3: Seguridad	Privacidad	5-6		Malo :2-8 Regular:9 Buena:10	
			X4: Empatía	Trato recibido	7-9		Malo :3-11 Regular:12-14 Buena:15	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	X5 Aspectos tangibles	Mobiliario Limpieza Comodidad y	10-12	Malo :3-11 Regular:12-14 Buena:15		
¿Existe relación significativa entre calidad de atención e insatisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022?	Determinar la relación significativa entre calidad de atención e insatisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones del policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.	1.Existe relación significativa entre calidad de atención e insatisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.	Variable Y: Nivel de satisfacción					
¿Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022?	Determinar la relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.	2. Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Y1: Insatisfacción	Insatisfecho	13-15	1=Totalmente en desacuerdo (TD) 2= En desacuerdo (ED) 3=No opino (NO) 4= De acuerdo (DA); 5=Totalmente de acuerdo(TA)	Malo :3-6 Regular:7-9 Buena 10-15	Malo :8-26 Regular:27-28 Buena:29-38
			Y2: Satisfacción	Satisfecho	16-18		Malo :3-11 Regular:12 Buena:13-15	
Y3: Complacencia	Complacido	19-20		Malo :2-7 Regular:8 Buena:9-10				
3 ¿Existe relación significativa entre calidad de atención y complacencia de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022?	Determinar la relación significativa entre calidad de atención y complacencia de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.	2. Existe relación significativa entre calidad de atención y complacencia de usuarios en el servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.						
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Metodología de recolección de datos			
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Método:</b> Descriptivo-correlacional <b>Diseño:</b> No experimental		Población: 149 Muestra:108	<b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario modificado calidad de atención tomado de la autora (Vargas,2021) y cuestionario para medir nivel de satisfacción creado por la investigadora.		<b>Descriptiva:</b> Definir y describir el comportamiento de las variables relacionadas, se empleó el programa Excel para tabulación.  <b>Inferencial:</b> Aplica la prueba estadística, con la intención de comprobación de la hipótesis planeada a través de la herramienta SPSS.			

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición y rango
<b>Variable x</b> <b>Calidad de atención</b>	Medida en que se usan los medios deseados para lograr la mayor mejora posible en la salud, siendo evaluado por el consumidor, teniendo como modelo de medición SERVQUAL, dividiéndose en 5 dimensiones. (Zeithaml & Berry, 1988)	La calidad de atención se ha medido a través de un instrumento modificado de calidad de atención, tomado de la autora (Sonia Vargas) con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía aspectos tangibles, evaluadas; por rangos, malo, bueno, regular.	1. Fiabilidad	Horarios, Respeto	<b>Ordinal</b>  1=Totalmente en desacuerdo (TD) 2= En desacuerdo (ED) 3=No opino (NO) 4= De acuerdo (DA); 5=Totalmente de acuerdo (TA)  <b>Rangos</b>  Malo Regular Bueno
			2. Capacidad de Respuesta	Celeridad en la atención	
			3. Seguridad	Privacidad	
			4. Empatía	Trato recibido	
			5. Aspectos tangibles	Mobiliario Limpieza y comodidad	
<b>Variable y</b> <b>Nivel de Satisfacción</b>	Se obtiene al relacionar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas, divididas en 3 dimensiones, insatisfecho, satisfecho, complacido. (Kotler, 2013)	El nivel de satisfacción del usuario se medirá usando un instrumento denominado nivel de satisfacción del usuario creado por la investigadora, dividido en 3 dimensiones: insatisfacción, satisfacción y complacencia, validado por expertos, teniendo encuentra tres dimensiones: insatisfecho, satisfecho, complacido. Según estala de Likert	1. Insatisfacción	insatisfecho	
			2. Satisfacción	satisfecho	
			3. Complacencia	complacido	

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

#### Cuestionario para evaluación de calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de Inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca – Perú, 2022.

Instrumento modificado de la investigación de la Mg. Sandra Carolina Vargas Castrejón.

Estimado usuario (a), queremos conocer su opinión acerca de la calidad de atención que recibe en el servicio de inmunizaciones del Policlínico Policial de Cajamarca. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga al servicio de inmunizaciones. Utilice una escala de Likert: de 1 al 5; Considere 1= totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= No opino, 4= De acuerdo, 5=totalmente de acuerdo.

N°	PREGUNTAS	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
		TD	ED	NO	DA	TA
	<b>X= CALIDAD DE ATENCION</b>					
	<b>X1=Dimensión fiabilidad</b>					
1	E La atención se realice en orden y respetando la hora de llegada					
2	E La atención se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud					
	<b>X2=Dimensión capacidad de respuesta</b>					
3	E La atención en el área de inmunizaciones sea rápida					
4	E Al presentar algún problema para la atención se resuelva rápidamente					
	<b>X3=Dimensión seguridad</b>					
5	E La atención en el servicio de inmunizaciones se respete la privacidad del paciente					
6	E El profesional que le atienda inspire confianza					
	<b>X4= Dimensión Empatía</b>					
7	E El profesional trate con amabilidad, respeto y paciencia					
8	E El personal de admisión trate con amabilidad, respeto y paciencia					
9	E Usted comprende la explicación que el profesional le brinda sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud					
	<b>X5= Dimensiones elementos tangibles</b>					
10	E Los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes					
11	E El consultorio de inmunizaciones y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes					
12	E El servicio de inmunizaciones cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
	<b>Y= NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO</b>					
	<b>Y1 INSATISFACCION</b>					
13	¿Al recibir atención en el servicio de inmunizaciones le ha generado un estado de insatisfacción?					
14	¿Los horarios de atención del servicio de inmunizaciones le ha generado insatisfacción?					
15	¿ El tiempo de espera en el servicio de inmunización le ha generado insatisfacción?					
	<b>Y2 SATISFACCIÓN</b>					
16	¿ Ud está satisfecho con la comodidad en la sala de espera del servicio de inmunizaciones?					
17	¿ Ud está satisfecho con el tiempo que el profesional de salud le brindó para contestar sus dudas?					
18	¿ Ud está satisfecho con el trato que recibió del personal de salud?					
	<b>Y3 COMPLACENCIA</b>					
19	¿Lo ambientes en donde fue atendido le generó un estado de complacencia?					
20	¿ La calidad de atención que ha recibido le generó un estado de complacencia?					

## Anexo 4. Validación de instrumentos

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Apellidos y nombres del experto: ZAMORA VÁSQUEZ MILAGROS DEL CARMEN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					95
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.					95
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.					95
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					95
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					95
6. CONSISTENCIA	La información que se recoja con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					95
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.					95
8. METODOLOGIA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					95
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas pautas en la investigación.					95
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					95
<b>SUB TOTAL</b>						<b>950</b>
<b>TOTAL</b>						<b>950</b>

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 190

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

Lugar y fecha Cajamarca 18 de mayo de 2022

.....  
Mg. Milagros del Carmen Zamora Vásquez  
DNI: 43447219

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>ZAMORA VÁSQUEZ</b>
Nombres	<b>MILAGROS DEL CARMEN</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>43447219</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA</b>
Rector	<b>MONTOYA MESTANZA ANGELMIRO</b>
Secretario General	<b>QUIÑONES ESPINOZA JORGE LUIS</b>
Director De La Escuela De Posgrado	<b>PAREDES OLIVA VALENTÍN</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRO EN CIENCIAS MENCION GERENCIA SOCIAL</b>
Fecha de Expedición	<b>10/07/18</b>
Resolución/Acta	<b>1705-2018-UNC</b>
Diploma	<b>UNC 0005422</b>

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:  
Santiago de Surco, 12 de Julio de 2021

**CÓDIGO VIRTUAL 0000296020**

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2006-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

Apellidos y nombres del experto : MEJIA ABANTO Liseth

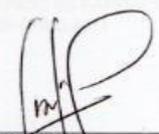
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%		Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.						95
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.						95
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.						95
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.						95
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.						95
6. CONSISTENCIA	La información que se recoja con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.						95
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.						95
8. METODOLOGIA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.						95
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas pautas en la investigación.						95
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.						95
<b>SUB TOTAL</b>							<b>950</b>
<b>TOTAL</b>							<b>950</b>

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 190

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

Cajamarca 15 de Mayo del 2022



OS-368772  
Lizeth MEJIA ABANTO  
CAPITAN S PNP  
JEFE DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL  
HRP CHICLAYO

DNI: 41751595

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MEJIA ABANTO**  
Nombres **LIZETH**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **41751595**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **28/12/18**  
Resolución/Acta **0451-2018-UCV**  
Diploma **052-051593**  
Fecha Matricula **22/04/2017**  
Fecha Egreso **12/08/2018**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia  
Santiago de Surco, 06 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 8008722907

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Nativo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 06/05/2022 11:21:32-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27260 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Apellidos y nombres del experto: Saavedra Olortegui Luis Cesar

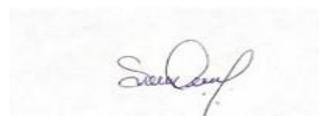
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					95
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.					95
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.					95
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					95
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					95
6. CONSISTENCIA	La información que se recoja con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					95
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.					95
8. METODOLOGIA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					95
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas pautas en la investigación.					95
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					95
<b>SUB TOTAL</b>						<b>950</b>
<b>TOTAL</b>						<b>950</b>

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 190

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

Cajamarca 15 de mayo del 2022

Saavedra Olortegui Luis Cesar  
DNI: 18189705

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaInformación Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SAAVEDRA OLORTEGUI**  
Nombres **LUIS CESAR**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **18189705**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **15/03/19**  
Resolución/Acta **0053-2019-UCV**  
Diploma **052-057472**  
Fecha Matricula **22/04/2017**  
Fecha Egreso **12/08/2018**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia  
Santiago de Surco, 15 de Mayo de 2022

**CÓDIGO VIRTUAL 0000735021**

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 15/05/2022 23:17:53-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

## Anexo 5. Confiabilidad de instrumentos

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	26	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	12

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	26	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	8

## Anexo 6. Fórmula estadística finita

Figura N°01. Fórmula estadística finita

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z= Nivel de confianza deseado 95%

p = Proporción de la población con la característica deseada

q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e = Nivel de error dispuesto a cometer

N = Población total

N = 150

Z = 1.96 (tabla de distribución normal)

P = 0.50

Q = (1-P) = 1-0.50 = 0.50

E = 5 % = 0.05

1.962 \* 0.50 \* 0.50

-----

0.052 + (1.962 \* 0.50 \* 0.50) / 150

= 108

## Anexos 7. Base de datos- Prueba piloto

A	B	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AE	
Fecha temporal	Dirección de correo	1. La ater	2. La ater	3. La ater	4. Al pre	5. La ater	6. El proq	7. El proq	8. El per	9. Usted	10. Los c	11. El oor	12. El sei	13. jAl r	14. jLos	15. jEl tir	16. jUd e	17. jUd e	18. jUd e	19. jLo e	20. jLa cal		
5/11/2022 22:11:12		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	
5/11/2022 22:25:21		4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	
5/11/2022 22:25:27		5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	4	5	5	5	5	
5/11/2022 22:30:07	jessussilva24@gn	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	
5/11/2022 22:37:39	kathy_crazy20@hc	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5/11/2022 22:39:31	geiserugazmunez@	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5/11/2022 22:39:45	ismaell70624@ho	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	
5/11/2022 22:41:00	geiserugazmunez@	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
5/11/2022 22:41:01	Miladiza_20@hotr	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	
5/11/2022 22:50:22	lizbravo07@gmail.	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	5	5	5	1	4	4	2	2	2	
5/11/2022 22:53:04	xsilvaz_egg21@un	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	1	4	4	3	4	4	
5/11/2022 22:56:25	pagasito4054@ho	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	
5/11/2022 23:00:03	Nicolajdiazvasque	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	1	1	1	5	5	5	4	5	5	
5/11/2022 23:00:24	yanializbellh@gmai	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	
5/11/2022 23:02:26	pilimili_1202@hotr	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	
5/11/2022 23:03:38	juniorgsn98@gma	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	2	4	2	5	5	2	5	5	
5/11/2022 23:04:00	jimmigueroeste	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	4	
5/11/2022 23:05:08	ghulycarl19@gmail.	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
5/11/2022 23:18:22	omner_12_32@ho	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	
5/11/2022 23:19:24	tkarentavara@gm	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	
5/11/2022 23:36:00	cesarlobato.37@c	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/11/2022 23:40:10	irmitaestefany@gr	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	4	3	4	4	4	4	3	
5/11/2022 23:57:08	edsonsilvazelada@	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	
5/12/2022 10:35:52	willanguerroalva	1	5	3	5	4	3	5	3	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
5/12/2022 6:09:51	ldelacruz_egg20@	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	5	4	2	4	4	
5/12/2022 6:26:42	jorge.vargas.parec	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	