



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022

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

AUTORA:

Rodriguez Delgado, Jakelin Roxana ([orcid.org/ 0000-0003-4341-3377](https://orcid.org/0000-0003-4341-3377))

ASESOR:

Mg. Ruiz Barrera, Lazaro ([orcid.org/ 0000-0002-3174-7321](https://orcid.org/0000-0002-3174-7321))

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 mi **Padre Dios** por permitir este gran logro en mi vida profesional, con el inmenso amor que me regalan día a día y la paciencia para esperar, a mis dos hijos **Danna Yamilé y Gabriel Yasir**, a **mi esposo** por su apoyo brindado haciendo posible este logro, **a mis padres** por sus enseñanzas y formación y a mis hermanos por sus ánimos

Agradecimiento

A Dios por la vida que me brinda y estar conmigo siempre.

A mi CASA DE ESTUDIO, la Universidad César Vallejo.

Con mucha admiración a mi Docente y Asesor Maestro Ruiz Barrera, Lázaro, por su apoyo, paciencia y sus experiencias aportando los conocimientos para el logro del presente trabajo de investigación.

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	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. Resultados	16
4.1. Análisis descriptivo	16
4.2. Análisis inferencial	20
V. Discusión	27
VI. Conclusiones	33
VII. Recomendaciones	35
Referencias	36
Anexos	42

Índice de tablas

tabla 1: Distribución de frecuencia de la calidad de atención	16
tabla 2: Distribución de frecuencia de las dimensiones de calidad de atención	17
tabla 3: Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario	18
tabla 4: Distribución de frecuencia en las dimensiones de satisfacción del usuario	19
tabla 5: Prueba de normalidad	20
tabla 6: Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, huanchaco, Perú, 2022.....	21
tabla 7: Correlación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, huanchaco, Perú, 2022.....	22
tabla 8: Correlación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.....	23
tabla 9: Correlación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.....	24
tabla 10: Correlación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.....	25
tabla 11: Correlación entre la dimensión de aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.	26
.....	

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022. El tipo de estudio básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 93 usuarios del área de inmunización en un establecimiento de salud, Huanchaco. La técnica que se utilizó fue la encuesta, los instrumentos que se aplicaron fueron el cuestionario modelo SERVQUAL para la calidad de atención y el cuestionario de satisfacción del usuario; ambos fueron validados por tres expertos. Se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022; con la Sig. (bilateral) de 0.000 y el grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy alta, con el coeficiente Rho de Spearman de 0.84. A nivel descriptivo se encontró que la calidad de atención predominante fue el nivel regular con un 53.80% y el nivel alto con un 40.80%. En relación a la satisfacción del usuario se encontró un 65.60% manifestaron poca satisfacción y el 29% sentirse satisfecho.

Palabras clave: *calidad, atención, satisfacción, usuario, establecimiento.*

Abstract

The present research work was carried out with the objective of determining the relationship that exists between the quality of care and the satisfaction of the user of immunizations in a health establishment, Huanchaco, Peru, 2022. The type of basic study, quantitative approach, design non-experimental cross-sectional and correlational level. The sample consisted of 93 users from the immunization area in a health facility, Huanchaco. The technique that was used was the survey, the instruments that were applied were the SERVQUAL model questionnaire for the quality of care and the user satisfaction questionnaire; both were validated by three experts. It was concluded that there is a significant relationship between the quality of care and user satisfaction in a health facility, Huanchaco, Peru, 2022; with Sig. (bilateral) of 0.000 and the degree of correlation is direct, located in the very high positive range, with Spearman's Rho coefficient of 0.84. At the descriptive level, it was found that the predominant quality of care was the regular level with 53.80% and the high level with 40.80%. In relation to user satisfaction, 65.60% expressed little satisfaction and 29% felt satisfied

Keywords: quality, attention, satisfaction, user, establishment

I. INTRODUCCIÓN

El proceso de inmunización es unas intervenciones en salud de mucha importancia, disminuyendo el índice de morbilidad y protegiendo a la persona. Así mismo esta acción que realizaron los profesionales de enfermería abarcaron actividades prioritarias brindando una atención integral a los usuarios, sintiéndose satisfechos al cubrir con sus necesidades (Reinoso y Gómez, 2018).

En la actualidad nuestros usuarios conocieron sus derechos y expresaron su satisfacción por el servicio recibido, lo cual nos permitió evaluar la atención que se le brindó al usuario, dichos resultados obtenidos permitieron comprobar la correlación entre las variables, al mismo tiempo que son de apoyo para realizar estrategias de mejora y lograr las expectativas de los usuarios. Siendo ellos el ente principal de la institución (Cifuentes., 2018).

A nivel internacional se ha considerado algunas investigaciones como, Freitas, L., López, P., Medeiros L y Kleidson. (2019) quienes dieron a conocer que los servicios ofrecidos a los usuarios carecían de buena calidad, obteniendo resultados negativos en la atención. Mientras que, Briones, O. (2018) en estudio demostró que el trato digno y la atención afectiva generó buenas expectativas en el usuario, siendo este un termómetro que permite evaluar la atención recibida, confirmó su hipótesis realizada.

Por último, Lobo, A., Domínguez, K. y Rodríguez, J. (2016), realizaron su investigación en la satisfacción de los usuarios, quienes afirmaron que los mayores niveles de satisfacción en el usuario se dieron cuando se le brindó un trato personalizado y justo sumado a ello un servicio bien organizado e implementado, concluyendo que la calidad que brindaron a los usuarios son adecuados, obteniendo buenos resultados.

A pesar de los esfuerzos que han realizado el Estado Peruano, por mejorar las atenciones a los usuarios que reside en este territorio, aún existe en los últimos años estudios que demostraron la insatisfacción por parte de los usuarios, con el fin de mejorar esta situación el Perú aprobó la Ley N° 29344 “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud”, lo cual se viene aplicando en los establecimiento de salud, observando aún la poca o ninguna satisfacción en los usuarios (Hernández, et al., 2019).

Según Febres, R. y Mercado, M. (2020), determinaron el nivel de satisfacción en relación con la atención que recibió, obteniendo como resultado que en algunas dimensiones trabajadas encontraron que existe insatisfacción por parte de los usuarios. Otro estudio, realizado por Hernández, A., et al. en el año 2019, quienes comprobaron su hipótesis entre la conexión de sus variables, encontrando resultados en mayor porcentaje favorables, alcanzando usuarios insatisfecho en un mínimo número, sosteniendo que lo servicios de salud implemente las mejores estrategias para una atención oportuna y de calidad.

Y por último en el año 2017 Infantes, F. en su investigación evidenció resultados óptimos encontrando usuarios que después de recibir la atención manifestaron satisfacción, en su investigación relacionó ciertas características del usuario con el nivel de satisfacción, cabe resaltar que solo abarcó las dimensiones de seguridad y empatía.

Esta investigación se aplicó en un establecimiento de salud de Huanchaco, en el área de inmunizaciones, esta investigación aportó nuevos conocimientos a nivel local donde se evidenció pocos estudios y ningún estudio a nivel del distrito de huanchaco constituyendo un buen aporte teórico, mucho más en los establecimientos donde nuestras intervenciones están dirigida a nuestro usuario. Así mismo se evaluó los resultados, lo cuales se darán a conocer a los directivos, permitiendo observar el estado actual y las deficiencias del servicio contribuyendo a mejoras y potenciando las actuales fortalezas del servicio. Por otro lado, incentivará al personal de salud de dicha área a buscar las estrategias para lograr brindar una buena calidad en la atención.

El problema general de nuestro estudio fue ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022?

La justificación teórica estuvo basada en las teorías de nuestras variables, su dimensiones e indicadores, enriqueciendo un marco teórico para otras investigaciones.

La justificación metodológica del estudio fue comprobar la correlación entre nuestras variables, aplicando para ello los instrumentos validados y con un alto grado de confiabilidad.

La justificación práctica del estudio, estuvo basada en la aplicación de nuestros instrumentos, para obtener los datos y poder comprobar nuestra hipótesis. Resultados que nos permitirá mejorar los servicios de salud y realizar nuevas investigaciones

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022; los objetivos específicos fueron: (1) Analizar la relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario de inmunizaciones de un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022. (2) Analizar la relación en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de inmunizaciones de un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022. (3) Evaluar la relación en la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario de inmunizaciones de un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022. (4) Relacionar la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario de inmunizaciones de un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022. (5) Establecer la relación entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario de inmunizaciones de un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

Nuestra Hipótesis fue, Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Algunos estudios a nivel internacional fueron, en Ecuador, Fariño, C. E. y et al. (2021). Basaron el propósito de su investigación en evaluar la atención que se les brinda a los usuarios y la satisfacción, obteniendo resultados positivos, con 81% de usuarios estuvieron satisfechos con el trato recibido por el profesional y el 71% tuvieron buenas expectativas por las instalaciones de la institución; concluyendo que ambas variables alcanzaron un nivel moderado. Este estudio nos aportó datos reales de la atención que se brindó en los establecimientos, llevándonos a la reflexión para fortalecer la atención.

De igual manera, Guadalupe, R. F., Suárez, L. G., Guerrero, L. G., y Yanchar, M. C. (2019) quienes se plantearon medir el nivel de usuarios satisfechos con la atención que se les brindó. Sus resultados mostraron deficiencia de la calidad en algunas dimensiones, Este estudio concluyó en una media de 3.5, por lo tanto, el usuario no expresa ni satisfacción ni tampoco insatisfacción. Dicho estudio aportó estrategias que se deben realizar en los servicios de salud, así como la relación que hay en ambas variables desde los resultados encontrados.

González, M. R., Cruz, P. G., Zambrano, V. L., Quiroga, G. M., Palomares, G. P., Tijerina, G. L. (2019). Establecieron su objetivo en medir la variable calidad en función de la satisfacción por parte de los usuarios. Sus resultados fueron que existen un mayor porcentaje de usuarios satisfechos, concluyendo que se debe mejorar el tiempo de espera para ser atendidos. Investigación que nos brindó las bases para evidenciar las conexiones entre las variables.

Briones, O. O. (2018) enfocó su estudio en verificar la relación de usuario satisfechos con la calidad de atención que recibieron; sus resultados fueron un 80% de usuarios satisfechos, además elaboraron un plan de mejora para brindar una buena calidad en la atención. Esta investigación no solo evaluó la relación entre las variables, nos brindó la solución al problema que presenta el servicio de salud.

Fariño, C., Cercado, M. A., Vera, L. E., Valle, F. j., Ocaña, O.A. (2018). Su objetivo fue evaluar la calidad que percibe los usuarios a través del grado de satisfacción, alcanzaron resultados de 81% de usuarios satisfechos, concluyendo que existe un moderado grado en la calidad de atención en el mismo modo un mediano grado de usuarios que no se siente satisfecho. Esta investigación nos

demonstró la conexión entre ambas variables, evidenciando que aún falta mejorar la calidad en los servicios.

Estudios a nivel nacional, encontramos a Vásquez, M. D. (2022). En su finalidad fue distinguir la correlación de usuarios satisfechos con la atención que les brindaron, su resultado fue 66% de usuarios que sintieron sentirse satisfecho, concluyendo la aprobación de su hipótesis. Esta investigación evidenció que cuando se le brindó un mejor trato al usuario su satisfacción por el servicio será mayor.

Del mismo modo, Arévalo, M. R. (2021). En su estudio su objetivo primordial estuvo basado en evidenciar la relación de brindar una atención buena con usuarios que sintieron satisfacción, sus resultados fueron 51% de usuarios con una satisfacción regular y el 10% con mala satisfacción. Concluyendo en su investigación la relación entre ambas variables. Esta investigación confirmó que hay usuarios insatisfechos por mala atención del servicio.

Así mismo, Febres, R. R y Mercado, R. M. en el año 2020, en su investigación enfatizaron su objetivo en establecer la conexión de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención que le brindó el área de medicina interna, encontrando que el 60.3% de usuarios se sintieron satisfechos, teniendo como conclusiones que, aún existe un porcentaje de usuarios insatisfecho, además demostró la conexión entre las variables. Esta investigación nos aportó datos actuales, en donde se evidenció que aún debemos seguir trabajando con mayor esfuerzo para mejorar la atención.

De igual manera, Vigo, S. M. en el 2020 su objetivo estuvo basado en relacionar la atención de calidad con usuarios satisfecho, obteniendo como resultado 66.7% de usuarios obtuvo un nivel regular de satisfacción, concluyendo que en ambas variables tuvo mayor porcentaje el nivel regular, existiendo una relación en sus variables. Este estudio demostró la conexión entre las variables y a la vez que aún tenemos que mejorar la atención brindada, a pesar que el porcentaje sea mínimo debemos apostar por una buena calidad en la atención.

Por último, Villanueva, C. L. (2019). En su investigación su objetivo estuvo enfocado en señalar la atención que se brindó con la satisfacción que manifestaron, sus resultados fueron 57.57% de usuarios insatisfechos de la atención recibida, esta investigación tiene como conclusión la afirmación de su hipótesis. Este estudio

nos aportó resultados que evidencia la existencia de una inadecuada atención que se les brindó a los usuarios.

Calidad es la satisfacción del usuario frente a sus necesidades que se le brindó en el servicio, resaltando que dicho servicio busca acomodarse a las expectativas de Este (Ubilla et al., 2019). Mientras que Horovitz definió, desde su punto de vista, que la calidad se puede medir y es la mejor opción que los establecimientos pueden elegir para lograr aumentar sus atenciones, cumpliendo siempre con lo que necesita el usuario (1991).

Así también, Aguirre afirmó que son todas las acciones encaminadas a brindar un cuidado integral al usuario mejorando su calidad vida, al mismo tiempo que la falta de conocimiento y/o el incumplimiento de estas intervenciones afecta directamente la salud y el bienestar del usuario, conllevando a una insatisfacción en la atención (2017).

Por otro lado, para González la calidad tiene dos definiciones importantes, la primera que es medible y la segunda que cumple con los objetivos para la cual fue elaborada, es así que si nuestro objetivo es el bienestar de nuestros usuarios nuestras acciones deben estar encaminadas a cumplir con sus necesidades, de esta manera se dará una atención de calidad (2019).

La Organización Panamericana de la Salud afirmó que calidad en los establecimientos de salud es el logro de un buen resultado minimizando los riesgos y aumentando los beneficios en la salud de los usuarios en una línea de tiempo, todo ello se logra con un diagnóstico oportuno y tratamiento adecuado (2020).

Calidad de atención en los establecimientos de salud ha sido definida por muchas formas, para Cabellos y Chirinos, la calidad está determinada únicamente por el usuario, el cual se sentirá satisfecho si cumple con responder a sus necesidades (2012). Así mismo De Fer, Fondahn, Lane, y Vannucci refirieron que, la calidad son todas las acciones dirigidas a una atención satisfactoria, siendo esta de manera equitativa y accesible (2017).

Del mismo modo, Petracci aseguró que, calidad abarca los distintos momentos y espacios en los establecimientos de salud, presentando diversos indicadores siendo uno de ellos las expectativas de los usuarios (2004). Por otro lado, Tello aseguró que el mayor propósito de la calidad de la atención es lograr que el usuario se sienta satisfecho. Los establecimientos logran brindar una buena

calidad cuando realizan estrategias de mejoras basado en los resultados, evidenciado en un alto nivel de satisfacción (2021).

Así mismo, Donabedian citado por Haro y et al, aseguró que la calidad se da cuando se disminuye los riesgos y se aumenta los beneficios utilizando el conocimiento y la tecnología adecuada (2018). Partiendo de esta definición el sistema de salud se esfuerza por brindar un trato equitativo con respeto a todo usuario, con instalaciones actualizadas (Ronda, 2017). Para brindar una buena calidad en la atención es de suma importante establecer estrategias de mejoras mediante un diagnóstico partiendo de los resultados obtenidos por los usuarios en las investigaciones (Mezones, 2019).

Por último, el MINSA, definió a la calidad de atención, como un grupo de intervenciones que brinda los establecimientos durante la atención bajo un criterio humanístico y de alto grado de conocimiento, permitiendo alcanzar los efectos deseados por los usuarios, todo ello cumpliendo de manera eficaz, eficiente, segura, y satisfactoria en el usuario (2018).

Esta teoría se fundamenta bajo 5 dimensiones: la fiabilidad que, es el interés que tiene el profesional para brindar la atención, su actitud de disponibilidad dirigidas al usuario, resolviendo las dudas y problemas que presenta. La capacidad de respuesta son las acciones de manera rápida que se realizan durante el proceso de admisión, gestionar y brindar una cita con el mayor grado de cortesía.

La tercera dimensión, la empatía que es ponerse en el lugar del usuario, brindándole el mejor trato con respeto y respondiendo a sus preguntas con claridad. La seguridad es brindar la confianza al usuario para que pueda expresar sus dudas, al mismo tiempo que exista credibilidad en el personal de salud y la última dimensión son los aspectos tangibles, se refieren al ámbito donde realizamos el proceso de inmunización, el cual cumpla con el equipamiento y las instalaciones adecuadas, al mismo tiempo que el profesional de la salud tenga el uniforme adecuado; generando en el usuario un sentido de comodidad (Minsa, 2012).

El Ministerio de Salud buscando mejorar la atención a los usuarios, aprobó la RM 527-2011/MINSA, desarrollando una guía que permite medir la calidad de atención, esta herramienta está basada en el modelo de SERVQUAL, instrumento modificado para esta investigación de acuerdo a nuestros objetivos (2012).

Por otro lado, la satisfacción es el equilibrio entre las percepciones – expectativas del usuario y el servicio que recibe (Romero, 2001). Mientras que, Martín mencionó que la satisfacción depende mucho de los servicios brindados, para alcanzar el resultado deseado (2000). Adicionalmente para Macías satisfacción es la evaluación que realiza el usuario frente al servicio que brinda el establecimiento, desde su punto de vista interno, guarda relación si el servicio respondió a sus necesidades o cumplió con las expectativas deseadas (2017).

De igual manera el MINSA afirmó que la satisfacción del usuario abarca diversos aspectos para evaluarlo de manera personalizada, cumpliendo con sus expectativas, al mismo tiempo que responde a sus necesidades para lograr un estado óptimo en la salud del usuario (2012).

Mientras que Cabellos y Chirinos, expresó que satisfacción nos permite medir y evaluar la calidad, agregando que es la opinión subjetiva del usuario (2012). Del mismo modo, Rey nos afirmó que las respuestas de usuarios satisfechos o insatisfechos está relacionada con la calidad que brinda los establecimientos, siendo de mucha importancia para lograr con los objetivos de la institución (2000).

Así mismo, Castillo en su estudio mencionó que la satisfacción es el goce o desilusión que siente el usuario, relacionándose con la percepción que brindó el servicio y lo esperado por el mismo (2011). De igual manera, Tinoco nos afirmó que, la satisfacción se da de manera subjetiva incluyendo su medición, así mismo se relaciona lo que espera el usuario con la realidad del servicio, cabe resaltar que este es un ser real (2016).

Para Mira, la satisfacción es la sensación de goce que siente el usuario al ser atendido y cuidado de manera integral para lograr su bienestar, además es el indicador para medir el rendimiento de los establecimientos de salud (2000). Así mismo, Vásquez afirmó que es el conjunto de factores que interviene al interactuar el usuario con el personal de salud, sintiéndose agradable (2018).

Del mismo modo, Villanueva nos refirió que los usuarios son los que determinan el grado de lealtad hacia el establecimiento a través de su experiencia satisfactoria, poco satisfecho o insatisfactoria, esto se da de acuerdo con el desempeño que le brindó el servicio (2021). De la misma forma, es importante conocer factores intrínsecos que influye al momento de medir el grado de

satisfacción; estos factores son psicológicos y culturales, determinando las expectativas y percepción del usuario (Fariño, 2018)

Por ultimo este trabajo adoptó la definición conceptual de Rojas, definiendo a la satisfacción del usuario como la disposición donde la asistencia sanitaria y el estado de bienestar cumple con la expectativa del usuario, siendo un resultado humanístico (2000). Así mismo, este estudio siguió la teoría de Wharton, para definir operacionalmente la satisfacción del usuario, habilidad del personal de salud para responder a las necesidades del usuario teniendo en cuenta las dimensiones humano, percibido y entorno (2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Este estudio fue de tipo básico; partiendo de aspectos observados, relacionado y basado en una teoría, siendo el propósito obtener nuevos conocimientos (Concytec, 2018).

Para Relat (2010) la investigación básica tiene como propósito ampliar los conocimientos científicos ofreciendo un marco teórico enriquecido, cabe resalta que esta investigación se origina a partir de una teoría.

El enfoque de nuestro estudio fue cuantitativo retrospectivo, para Hernández, Fernández, y Baptista (2016) esta investigación es medible, ordenada e interpreta los resultados obtenidos, así mismo permite plasmar la muestra a toda la población; obteniendo datos del pasado.

Sobre el diseño de nuestra investigación fue no experimental transversal, para Gómez (2006) las variables se trabajan en un solo momento y los participantes pertenecen a un grupo. Para Cairampoma (2015) no permite que el investigador manipule las variables, limitándose a observar el suceso.

Según el nivel de esta investigación fue correlacional, para Hernández, Fernández, y Baptista (2016) es existencia de la conexión entre dos variables. Para Cauas (2015) este tipo de estudio es utilizado para establecer la relación entre dos o más variables, determinando los cambios que puede tener una variable al influir en otra variable.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: calidad de atención, pertenece a la categoría cualitativa ordinal. Para Narmakforoosh (2005) es aquella variable que se expresa según sus característica y cualidades, guardando un orden.

La definición conceptual de la calidad de atención, para esta investigación, es un grupo de intervenciones que brinda los establecimientos durante la atención permitiendo alcanzar los efectos deseados por los usuarios, todo ello cumpliendo de manera eficaz, eficiente, segura, y satisfactoria en el usuario (Minsa, 2018). Su definición operacional para nuestro estudio en esta variable, es un grupo de acciones basadas en cinco dimensiones como los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuestas, la seguridad y empatía (MINSA, 2012); se consideró como indicadores interés por la atención, disponibilidad, rapidez, cortesía,

confianza, credibilidad, claridad, trato respetuoso, instalaciones, equipo y personal. Por último, la escala de mediación Likert con los ítems siempre con 5 de puntuación, casi siempre 4 de puntuación, a veces 3 de puntuación, casi nunca 2 de puntuación y nunca con 1 de puntuación.

Variable 2: satisfacción del usuario tiene categoría cualitativa nominal. Para Arnau, Anguera y Gómez (1990) refiere que son atributos que se pueden distinguir entre sus categorías, además Rodríguez, Oré y Vargas (2021), refiere que este tipo de variable no pueden ser expresada numéricamente.

La definición conceptual de satisfacción del usuario para este estudio, es la disposición donde la asistencia sanitaria y el estado de bienestar cumple con la expectativa del usuario, siendo un resultado humanístico (Rojas, 2007); así mismo se definió operacionalmente como la habilidad del personal de salud para responder a las necesidades del usuario teniendo en cuenta los componentes de humano, Percibido y entorno (Wharton, 2021); los indicadores fueron la actitud del personal, su imagen, la seguridad que brindó, respeto, atención personalizada, eficiencia, continuidad, efectividad e infraestructura. La escala de medición Likert con los ítems siempre con 5 de puntuación, casi siempre 4 de puntuación, a veces 3 de puntuación, casi nunca 2 de puntuación y nunca con 1 de puntuación.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población en nuestro estudio estuvo constituida por 123 usuarios del día 05 de mayo del 2022, registrado en el libro de atención diaria. Para Hernández, Fernández, y Baptista (2016) es el grupo de todos los usuarios que tienen las mismas cualidades dado en un mismo lugar y tiempo.

Los criterios de inclusión fueron los usuarios que tuvieron mayor de 18 años, residen en el distrito de Huanchaco y aquellos que firmaron el consentimiento informado.

Los criterios de exclusión son aquellos usuarios que fueron menores de 18 años, residen en otro distrito, acudieron a otra área o servicio y los que no aceptaron participar en la investigación.

3.3.2. Muestra

Para Gómez (2006), la muestra fue representativa, viene hacer una porción seleccionada de la población. En nuestro estudio la muestra estuvo conformado 93 usuarios que acudieron al área de inmunización.

3.3.3. Muestreo

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, con la fórmula para poblaciones finitas. Para Rodríguez (2014) nos afirmó que este tipo de muestreo se da cuando todos los usuarios tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados.

3.3.4. Unidad de análisis

Usuario que acude al área de inmunización de un establecimiento de salud de Huanchaco.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

En esta investigación se empleó la encuesta, con el propósito de recoger la información de las dos variables en estudio. Para Rojas (2011) la técnica nos ayuda en la recolección de datos para dar solución a nuestro problema.

3.4.2. Instrumentos

Para Carvalho (2011) los cuestionarios nos ayudan en la recolección de datos que queremos obtener, los cuales pueden realizarse con la presencia del investigador o ausencia de este último.

En nuestra investigación se utilizó el cuestionario modelo SERVQUAL, para medir la calidad de atención, el cual contiene 5 dimensiones. La dimensión de fiabilidad constituido por los ítems 1, 2, 3, 4 y 5, capacidad de respuesta conformado ítems 6, 7, 8 y 9, seguridad estuvo conformada por ítems 10, 11, y 12, empatía constituido ítems 13, 14 y 15, aspectos tangibles tuvo los ítems 16, 17, 18 y 19.

Para la variable de satisfacción del usuario se utilizó el cuestionario modificado. Consta de 3 dimensiones: dimensión humana conformado por los ítems del 1 al 5, percibido conformado los ítems 6 al 11 y, dimensión entorno conformado por los ítems 12 al 17.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: cuestionario SERVQUAL

Autor: MINSA modificado

Dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, aspectos tangibles.

Baremos: Bueno 78 – 95, Regular 51 – 77 y Malo 19 – 50.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: cuestionario de satisfacción del usuario

Autor: Michael Steven Wharton Alberto modificado

Dimensiones: humana, percibido y entorno

Baremos: Satisfecho 68 – 85, poco satisfecho 46 – 67 e Insatisfecho 17 – 45.

3.4.3. Validez y confiabilidad

Para nuestro se recurrió a la opinión de tres expertos: Mg. Neciosup Cabanillas Luz Mirian, Mg. Lozano Luna Glide Domitila y Mg Pereda Guanilo Víctor Iván; indicando la aplicación de los instrumentos. Para Ventura, Arancibia y Madrid, la validez se refiere al grado en que se puede medir la variable a través de un instrumento (2017). Para Hernández, Fernández, y Baptista (2016) la confiabilidad se refiere al grado de obtener resultados similares al ser aplicado repetidas veces, puede ser medida por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, entre más cerca del 1 sea el resultado, más alto es el grado de confiabilidad. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de nuestra investigación se realizó la prueba piloto, la base de datos se encuentra en el anexo, aplicando la prueba estadística, Alpha de Cronbrach. El resultado del instrumento en el cuestionario de la calidad de atención es 0.91, indico que tiene un alto grado de confiabilidad ya que está más cerca del 1; y el cuestionario de satisfacción del usuario tuvo como resultado 0.89; lo que significa que está más cerca del 1, indicando que tiene un alto grado de confiabilidad.

3.5 Procedimientos

El presente estudio se realizó en un establecimiento de Huanchaco, donde se coordinó con la responsable del área de inmunización para la aplicación de los instrumentos a los usuarios, determinando los días y horas necesarias; así mismo se explicó a los usuarios los objetivos de la investigación procediendo a solicitar su participación a través del consentimiento informado, seguidamente se aplicó los

dos cuestionarios a los usuarios que aceptaron participar, teniendo un tiempo de 20 minutos para resolverlo, dicha información obtenida se pasó al programa de Excel.

3.6 Método de análisis de datos

Los resultados obtenidos fueron procesados mediante el programa SPSS. Para Herrera (2005) el SPSS es de gran utilidad para realizar el análisis de los datos estadísticos. Para Castañeda et al (2010) el SPSS, sirve para analizar datos de mayor magnitud y complejidad. El análisis descriptivo según Flores (2009) es la descripción resumida de los resultados obtenidos de la muestra.

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2016) es describir los resultados mediante tablas y frecuencias. Se realizó el análisis descriptivo siguiendo las pautas de Hernández, Fernández, y Baptista a través de gráficos y tablas de frecuencia y porcentaje. En el análisis inferencial se realizó primero la prueba de normalidad, utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual es utilizada para muestra mayor o igual a 30. Seguidamente de acuerdo a los resultados de normalidad, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Para Hernández, Fernández, y Baptista (2016) su finalidad es plasmar sus resultados a toda la población mediante pruebas estadísticas, comprobando la hipótesis en la investigación.

3.7 Aspectos éticos

Para Ballesteros de Valderrama, Berrío, Sánchez y Amaya (2021). Los aspectos éticos son los deberes del profesional de salud al realizar las intervenciones y/o acciones. Nuestra investigación estuvo basada en los principios éticos de beneficencia. Según Amaya, Berrío y Herrera (2007) afirmó que el objetivo de todo personal de salud es lograr el bienestar y/o salud del usuario. Aplicado a nuestra investigación fue de beneficio para todos los usuarios, a partir de los datos obtenidos se podrá implementar acciones encaminadas a brindar buena atención. No maleficencia, para Manjarrés (2013) hacer daño, no hacer un mal; en nuestro estudio en todo momento se logró el beneficio de los usuarios; recibieron un buen trato y una explicación de nuestro objetivo en la investigación. Autonomía, para Amaya, Berrío y Herrera (2007) es un derecho en el cual el personal de salud debe

respetar su participación del usuario o su negación, así sea para su propio beneficio; en nuestra investigación solo se aplicó los cuestionarios para aquellos usuarios que aceptaron y firmaron el consentimiento informado. Por último, la justicia para Aguirre (2004) es el compromiso de dar a cada quien lo que le corresponde, en nuestro estudio los usuarios recibieron un trato amable, respetuoso y de manera equitativa.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de frecuencia de la calidad de atención

Calidad de atención		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	38	40.80%
Regular	50	53.80%
Malo	5	5.40%
Total	93	100.00%

Fuente: Base de datos de la encuesta elaboración propia

Tabla 1 encontramos que, 53.80% de usuarios encuestadas manifestaron que regular calidad en la atención y 40.80% es buena. Lo que significa que el área de inmunización está ofreciendo un servicio de acuerdo a los requerimientos de los usuarios en la gran mayoría.

Tabla 2*Distribución de frecuencia de las dimensiones de calidad de atención*

Dimensiones de la calidad de atención		Niveles			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Fiabilidad	Recuento	41	48	4	93
	% Total	44.10%	51.60%	4.30%	100.00%
Capacidad de respuesta	Recuento	39	49	5	93
	% Total	41.90%	52.70%	5.40%	100.00%
Seguridad	Recuento	51	35	7	93
	% Total	54.90%	37.60%	7.50%	100.00%
Empatía	Recuento	34	53	6	93
	% Total	36.50%	57.00%	6.50%	100.00%
Aspectos tangibles	Recuento	43	47	3	93
	% Total	46.20%	50.60%	3.20%	100.00%

Fuente: Base de datos de la encuesta elaboración propia

Observamos en la tabla 2 que, 54.90% de usuarios encuestados manifestaron un nivel regular en la dimensión de seguridad. Lo que significa que el personal de salud del área de inmunización brinda una atención en donde no produce daño real o potencial en la mayoría de las atenciones, permitiendo lograr acciones encaminadas a brindar un cuidado integral mejorando su calidad vida de los usuarios. Por otro lado, la falta de seguridad en la atención y/o el incumplimiento de estas intervenciones afecta directamente la salud y el bienestar del usuario.

Tabla 3*Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	27	29.00%
Poco Satisfecho	61	65.60%
Insatisfecho	5	5.40%
Total	93	100.00%

Fuente: Base de datos de la encuesta elaboración propia

Encontramos que la tabla 3, el 65.60% de usuarios encuestadas manifiestan sentirse poco satisfecho con atención que recibieron en el área de inmunización y un 29% manifestaron sentirse satisfechos con la atención que recibieron. Lo que significa que el personal de salud brinda un trato humanístico donde la asistencia sanitaria cumple con las expectativas de los usuarios. Así mismo la satisfacción depende de las percepciones, humano y el entorno.

Tabla 4*Distribución de frecuencia en las dimensiones de satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario		Niveles			Total
		Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	
Humana	Recuento	34	53	6	93
	% Total	36.60%	57.00%	6.40%	100.00%
Percibido	Recuento	38	50	5	93
	% Total	40.90%	53.70%	5.40%	100.00%
Entorno	Recuento	41	45	7	93
	% Total	44.10%	48.40%	7.50%	100.00%

Fuente: Base de datos de la encuesta elaboración propia

La tabla 4 encontramos un mayor porcentaje en la dimensión humana con 57.00% de usuarios encuestados que manifestaron sentirse poco satisfecho con la atención recibida y el 36.60% refirieron sentirse satisfecha. Lo que significa que muchos de los usuarios se sintieron complacido con el servicio que recibieron.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad	.219	93	.000	.852	93	.001
Satisfacción	.298	93	.000	.749	93	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra

En la tabla 5 se observa la prueba de normalidad, de acuerdo a la muestra de 93 se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a. Encontrando el resultado de la significación una cifra de 0.000 en la variable 1 y variable 2, dicho valor se encuentra por debajo de 0.05, concluyendo que los datos no son normales. Por lo tanto, utilizamos la prueba Coeficiente de correlación de Rho de Spearman para la comprobación de las hipótesis

Para determinar la correlación de las hipótesis, nos planteamos

H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

H0: No Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

Tabla 6

Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

Correlaciones				
			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,849**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	93	93
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,849**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

De los resultados presentados en la tabla 6, podemos concluir lo siguiente: Se demostró la relación que existe entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario porque la Sig. (bilateral) es 0.000, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy alta, siendo aceptada la Hipótesis Alterna (H1): Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

Para determinar la correlación de las hipótesis, nos planteamos

H1: Existe relación significativa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

H0: No Existe relación significativa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

Correlaciones				
			Dimensión de Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión de Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,730**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	93	93
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,730**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

De los resultados presentados en la tabla 7, podemos concluir lo siguiente: Se demuestra la relación existente entre la variable dimensión de fiabilidad y la variable satisfacción del usuario porque la Sig. (bilateral) es 0.000, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva alta, razón de aceptar la hipótesis Alternativa (H1)

Para determinar la correlación de las hipótesis, nos planteamos

H1: Existe relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

H0: No Existe relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

Correlaciones				
			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuestas	Coeficiente de correlación	1.000	,836**
		Sig. (bilateral)		.000
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,836**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

De los resultados presentados en la tabla 8, podemos concluir lo siguiente: Se demuestra la relación existente entre la variable dimensión de capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario porque la Sig. (bilateral) es 0.000, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy alta, aceptando la Hipótesis Alterna (H1)

Para determinar la correlación de las hipótesis, nos planteamos

H1: Existe relación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

H0: No Existe relación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

Correlaciones				
			Dimensión de seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión de seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	,813**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	93	93
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,813**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

De los resultados presentados en la tabla 9, podemos concluir lo siguiente: Se demuestra la relación existente entre la variable dimensión de seguridad y la variable satisfacción del usuario porque la Sig. (bilateral) es 0.000, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy alta, siendo aceptada la Hipótesis Alterna (H1).

Para determinar la correlación de las hipótesis, nos planteamos

H1: Existe relación significativa entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

H0: No Existe relación significativa entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

Correlaciones				
			Dimensión de empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión de empatía	Coeficiente de correlación	1.000	,713**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	93	93
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,713**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

De los resultados presentados en la tabla 10, podemos concluir lo siguiente: Se demuestra la relación existente entre la variable dimensión de empatía y la variable satisfacción del usuario porque la Sig. (bilateral) es 0.000, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva alta, razón de aceptar la Hipótesis Alterna (H1).

Para determinar la correlación de las hipótesis, nos planteamos

H1: Existe relación significativa entre la dimensión de aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

H0: No Existe relación significativa entre la dimensión de aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión de aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.

Correlaciones				
			Dimensión de aspecto tangible	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión de aspecto tangible	Coeficiente de correlación	1.000	,790**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	93	93
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,790**	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

De los resultados presentados en la tabla 11, podemos concluir lo siguiente: Se demuestra la relación existente entre la variable dimensión de aspectos tangibles y la variable satisfacción del usuario porque la Sig. (bilateral) es 0.000, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva alta, aceptado la Hipótesis Alterna (H1).

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos nos muestra que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman da como resultado $r_s = 0.849^{**}$, y un p valor igual a 0.000 menor a 0.05, siendo una correlación positiva y estadísticamente significativa muy alta. Este resultado concuerda con lo investigado por Vigo, S. M. en el 2020, quien encontró el coeficiente Rho de Spearman de 0.823 significancia de 0.004; quien en su resultado llegó a la misma conclusión de una correlación positiva muy alta. De igual manera existe similitud con la investigación de Arévalo, M. R. (2021) quien encontró resultado similar encontró el coeficiente de Rho de Spearman de 0.626 significancia al 0.001, correlación positiva significativamente baja.

De hecho, que la calidad de atención repercute en la satisfacción del usuario, abarcando diversos aspectos para evaluarlo de manera personalizada y cumpliendo con sus expectativas, al mismo tiempo que responde a sus necesidades para lograr un estado óptimo en la salud del usuario. Del mismo modo, se ve afectado por diversas dimensiones como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (Minsa, 2012). Así mismo, Villanueva nos refiere que los usuarios son los que determinan el grado de lealtad hacia el establecimiento a través de su experiencia satisfactoria, poco satisfecho o insatisfactoria, esto se da de acuerdo con el desempeño que le brindó el servicio (2021).

De acuerdo con la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario está relacionado directamente según los resultados obtenido de la correlación Spearman de 0.730, representado una correlación positiva y estadísticamente significativamente alta de estas variables. De acuerdo a estos resultados encontrados en nuestra investigación, tiene cierta similitud con la investigación de Arevalo, M. R. en el 2021, quien obtuvo una correlación de Spearman de 0.726 y siendo significativo en dimensión. Del mismo modo, guarda relación con la investigación de Vigo, S. M. (2020) quien encontró resultado de correlación de Spearman de 0.630 y significativo. Así mismo concuerda con lo

investigado por Vásquez, M. D. (2022) quien encontró una correlación de Spearman de 0.710 y siendo significativa.

De hechos estudios sobre calidad señalan que, es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención al usuario para brindar un servicio correcto desde el primer momento que este entra en contacto con el establecimiento, todo ello cumpliéndolo de manera eficaz, eficiente y segura permitiendo alcanzar los efectos deseados por los usuarios. La calidad en su dimensión de fiabilidad es el interés que tiene el profesional de salud para brindar la atención al usuario, al mismo tiempo que debe tener una actitud de disponibilidad dirigida, resolviendo todas las dudas y problemas que pueda presentar, como bien lo señala el Minsa (2018).

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, está relacionado directamente según la correlación de Spearman de 0.836 representando ésta en muy alta asociación de las variables y siendo significativo. Este resultado concuerda con la investigación de Vigo, S. M. en el 2020 quien encontró resultado similar en esta dimensión de capacidad de respuesta, obteniendo resultado en el coeficiente de Rho de Spearman de 0.893 y siendo significativa.

Ello quiere indicar que la satisfacción del usuario depende de la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta, siendo los usuarios quienes determinan el grado de lealtad hacia el establecimiento a través de su experiencia, de acuerdo con el desempeño que le brinda el servicio como señala el estudio de Villanueva (2021) al respecto. La capacidad de respuesta son las acciones de manera rápida que se realizan durante el proceso de admisión, de gestionar y brindar una cita con el mayor grado de cortesía (Minsa, 2018)

Estas acciones están encaminadas a brindar un cuidado integral al usuario mejorando su calidad vida, al mismo tiempo que la falta de conocimiento y/o el incumplimiento de estas intervenciones afecta directamente la salud y el bienestar del usuario, conllevando a una insatisfacción en la atención como sostiene Aguirre (2017). Al mismo tiempo que estas acciones tiene que ser de manera equitativa y accesible afirmaron Fondahn, Lane, y Vannucci (2017).

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre calidad de atención en la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario está relacionada directamente según la

correlación de Spearman de 0.813 representando muy alto la asociación de las variables y siendo significativo, el resultado de nuestra investigación no guarda similitud con la investigación de Vigo, S. M. en el 2020 quien encontró una correlación de Spearman de 0.586.

Ello demuestra que la seguridad que brinda el personal de salud se relaciona directamente con la confianza que siente los usuarios durante la atención, siéndose satisfechos. La calidad en los establecimientos de salud es el logro de un buen resultado minimizando los riesgos y aumentando los beneficios en la salud de los usuarios en una línea de tiempo, todo ello se logrará con un diagnóstico oportuno y tratamiento adecuado como nos refiere la OPS (2020). De igual manera respaldamos lo afirmado por el Minsa (2018) quien aseguró que, la seguridad como dimensión de la calidad de atención, es brindar la confianza al usuario para que pueda expresar sus dudas, al mismo tiempo que exista credibilidad en el personal de salud.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre calidad de atención en la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario, está relacionada directamente según la correlación de Spearman de 0.713 representando una alta correlación de las variables. Este resultado concuerda con lo investigado por Vigo, S. M. en el 2020, quien encontró una correlación de Spearman de 0.902 y siendo significativa.

La empatía es ponerse en el lugar del usuario, brindándole el mejor trato con respeto, amabilidad y respondiendo a sus preguntas con claridad generando buenas expectativas en el usuario (Minsa, 2018). La satisfacción que se logra en el usuario es un termómetro para medir la calidad del servicio prestado Briones (2018).

Por otro lado, la falta de empatía durante la atención al usuario crea una percepción de malestar emocional que ocasiona que los usuarios se sientan insatisfecho y muchas veces no acudir al establecimiento sin importar el riesgo que pueda provocar en ellos. Siendo la satisfacción la sensación de goce que siente el usuario al ser atendido y cuidado de manera integral para lograr su bienestar, así mismo, si hay una buena interacción entre el personal de salud con el usuario, este se sentirá agradable como nos dice Mira (2018).

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre calidad de atención en la dimensión de aspectos tangibles y la satisfacción del usuario está relacionada directamente

según la correlación de Spearman de 0.790 representando alta asociación de las variables y siendo significativo, estudios similares encontramos con la investigación de Vigo, S. M. en el 2020, quien encontró una correlación de Spearman de 0.838 y siendo significativa.

Los aspectos tangibles se refieren al ámbito donde realizamos el proceso de inmunización, el cual cumple con el equipamiento y las instalaciones adecuadas, al mismo tiempo que el profesional de la salud tenga el uniforme adecuado; generando en el usuario un sentido de comodidad (Minsa, 2018)

De hecho, que las instalaciones adecuadas en su infraestructura, equipos con últimas tecnología y recurso humano necesario en los establecimientos de salud lleva consigo a mejorar la atención brindada a los usuarios para que puedan sentirse satisfecho. Estudios como los de Ronda (2017) (2018) afirma que, el sistema de salud se esfuerza por brindar una tecnología adecuada con instalaciones actualizadas y recurso humano capacitados genera en el usuario un sentido de comodidad en ellos.

Cabe resaltar que los establecimientos del ministerio de salud no cuentan con una buena infraestructura ni las instalaciones adecuadas y mucho menos con los recursos humanos necesarios, por lo que muchos de los usuarios se sintieron incomodo frente a estas limitaciones, generando en ello una insatisfacción por las instalaciones del servicio donde fueron atendidos.

Por otro lado, a nivel descriptivo encontramos en nuestra investigación que, la calidad de atención predominante fue el nivel regular con el 53.80%, mientras se observa un nivel alto con una 40.80% y un nivel bajo en un 5.40%, este resultado guarda cierta relación con la investigación de Arévalo, M. R. (2021), quien encontró que la calidad de atención predominante es el nivel regular en el 51%, el 39% un nivel bueno y con solo el 10% el nivel malo. Por otro lado, encontramos que nuestra investigación tiene una diferencia con la investigación de Vigo, S. M. en el 2020, quien obtuvo resultado en su variable de calidad de atención con nivel regular el 66.7%, un nivel alto en un 11.1% y un nivel malo un 22.2%.

Por lo expuesto, la calidad de atención que brinda el personal de salud en nuestra investigación predominantemente es de nivel regular, lo que significa que el personal de salud debe encaminar sus acciones a cumplir con las necesidades de los usuarios. La calidad está determinada únicamente por el usuario, el cual se

sentirá satisfecho si cumple con responder a sus necesidades, alcanzando el mejor resultado posible con el menor riesgo para el usuario (Cabellos y Chirinos, 2012). En cuantos a sus dimensiones de la variable calidad de atención nuestra investigación encontró que, la dimensión de seguridad es la única que obtuvo un mayor porcentaje en el nivel bueno con el 54.90%; sin embargo, la mayor cantidad de usuarios manifestaron que recibieron una calidad de atención regular en las dimensiones de empatía con el 57.00%, dimensión de capacidad de respuesta con el 52.70%, dimensión de fiabilidad 51.60% y dimensión de aspectos tangibles con el 50.60%. Predominando el nivel regular en las dimensiones de la calidad de atención.

El resultado obtenido en nuestra investigación guarda relación con el estudio de Vigo, S. M. en el 2020 quien encontró con mayor predominio el nivel regular en las dimensiones de fiabilidad con el 62.2%, la dimensión de capacidad de respuesta con el 77.8%, la dimensión de empatía con el 73.3% y la dimensión de aspectos tangibles con el 82.2%. Respalda lo afirmado por la teoría del MINSA (2018) que, nos menciona que calidad de la atención, es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención bajo cinco dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; las cuales deben responder de manera correcta a las expectativas del usuario permitiendo alcanzar los efectos deseados de este.

En relación a la variable de satisfacción del usuario encontramos que el 65.60% de los usuarios encuestados manifestaron sentirse poco satisfecho con la calidad que recibieron en el área de inmunización, el 29.00% manifestaron sentirse satisfecho con la atención que recibieron y el 5.40% de los usuarios manifestaron que la calidad de atención recibida fue insatisfecha.

Estos resultados difieren con la investigación de Febres, R. R y Mercado, R. M. en el año 2020, quienes encontraron que 60.30% de usuarios se sintieron satisfechos con la atención recibida, existiendo un 39.70% de usuarios insatisfecho con la atención recibida. Del mismo modo, nuestros resultados no guardan relación con la investigación de Briones, O. O. (2018), quien encontró resultados un 80% de usuarios manifestaron sentirse satisfechos y solo el 20% de usuarios manifestaron sentirse insatisfechos. Así mismo, nuestros resultados encontrados defieren con la

investigación de Vásquez, M. D. (2022) quien encontró resultado en el 66% de usuarios manifestaron sentirse satisfecho con la atención recibida.

De acuerdo a estos resultados respaldamos la teoría de Rojas (2000), quien afirma que la satisfacción del usuario es la disposición donde la asistencia sanitaria y el estado de bienestar cumple con la expectativa del usuario, siendo un resultado humanístico. Así mismo afirmamos lo dicho por el Minsa que, la satisfacción del usuario abarca diversos aspectos para evaluarlo de manera personalizada, cumpliendo con sus expectativas, al mismo tiempo que responde a sus necesidades para lograr un estado óptimo en la salud del usuario (2012).

Así mismo, nuestro estudio permitió conocer la calidad de atención que brinda el personal de salud en el área de inmunización, a través de sus resultados y el análisis de la investigación, los cuales demostraron que los usuarios recibieron en la gran mayoría un nivel regular en la calidad de atención manifestando sentirse poca satisfecho con la atención que les brinda el servicio de inmunización, por lo que es importante lograr obtener los niveles más altos en la calidad de atención brindada por el personal de salud en los establecimientos, de tal manera que los usuarios que acuden puedan sentirse satisfecho. La calidad de atención a los usuarios aumenta cuando utilizamos el conocimiento y la tecnología adecuada con instalaciones actualizadas, sumado a ello un trato digno, equitativo y de respeto (Ronda, 2017).

Por último, para brindar una buena calidad en la atención es de suma importancia establecer estrategias de mejoras mediante un diagnóstico, partiendo de los resultados obtenidos en la investigación logrando cumplir con las necesidades y las expectativas de los usuarios, siendo ellos el ente principal del establecimiento, por lo que, hoy en día los usuarios se han convertido en el principal motor y centro de la atención sanitaria. Por lo tanto, nuestro usuario conoce sus derechos expresando su nivel de satisfacción (Cifuentes, 2018)

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022; con la Sig. (bilateral) de 0.000 y el grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy alta, con el coeficiente Rho de Spearman de 0.849. Del mismo modo se puede concluir que a nivel descriptivo se obtuvo que la calidad de atención predomina tiene un nivel regular con el 53.80%, mientras se observa un nivel alto con una 40.80%. en relación a la satisfacción del usuario se obtuvieron un 65.60% percibieron poca satisfacción y el 29% manifestaron sentirse satisfecho.
- Segunda** : Entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022; existe relación significativa con la Sig. (bilateral) de 0.000 y el grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva alta, con el coeficiente Rho de Spearman de 0.730.
- Tercera** : La dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022; amabas variables tienen relación, con la Sig. (bilateral) de 0.000 y el grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy alta, con el coeficiente Rho de Spearman de 0.836.
- Cuarta** : La variable dimensión de seguridad y la variable satisfacción del usuario se relacionan entre sí; con la Sig. (bilateral) de 0.000 y el grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy alta, con el coeficiente Rho de Spearman de 0.813.

- Quinto** : La dimensión de empatía y la satisfacción del usuario, ambas variables se relacionan entre sí; con una Sig. (bilateral) de 0.000 y el grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva alta, con el coeficiente Rho de Spearman de 0.713.
- Sexto** : se encontró relación significativa entre la dimensión de aspectos tangible y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022; con la Sig. (bilateral) de 0.000 y el grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva alta, con el coeficiente Rho de Spearman de 0.790

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Realizar nuevas investigaciones con otro nivel referente a la problemática de un establecimiento de salud de Huanchaco partiendo de los resultados de la investigación, a fin de mejorar los servicios de salud
- Segunda** : Al establecimiento para mejorar la calidad de atención y poder lograr un usuario satisfecho, realizar constantemente el instrumento sobre la calidad de atención normado por el MINSA, permitiendo evaluar y mejorar las estrategias a partir de ello.
- Tercera** : Diseñar un plan estratégico para lograr el 100% en la calidad de atención que se ofrece a los usuarios en el establecimiento de salud, a través de los resultados obtenidos, incorporando el cumplimiento de los horarios en la atención y/o realizar horario diferenciado según los días programados en el área de inmunización, organizar el recurso humano según la cantidad de usuarios programados y capacitar al recurso humano del área de inmunización para que pueda brindar los conocimientos y despejar las dudas de los usuarios, logrando de esta manera cumplir con las expectativas y percepciones de los usuarios
- Cuarta** : Incorporar nuevas estrategias para mejorar los resultados.

REFERENCIAS

- Amaya, L., Berrío, A.G. Y Herrera, W. (2007). Principios éticos. *Ética psicología*.
<https://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/item/38-articulo-de-referencia-principios-eticos>
- Aguirre, E. (2017). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud morro de Arica. [tesis de maestría, universidad César Vallejo. Chiclayo.Repositorio institucional.https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/record/ucvv_f559c49b54b64f5be83b2417460ef247
- Aguirre, G. H. (2004). Principios éticos de la práctica médica. *Cirugía y Cirujanos*. 72(6), 503-510.
<https://etica.uazuay.edu.ec/sites/etica.uazuay.edu.ec/files/public/etica-y-prc3a1ctica-mc3a8dica.pdf>
- Arévalo, M. R. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2020. [tesis de doctor, universidad nacional Hermilio Valdizán]. repositorio institucional un. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/6664>.
- Arteta, L. E. Y Palacio, S. K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Rev. salud pública*. 20 (5): 629-636, 2018. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20>
- Ballesteros de Valderrama, B. P., Berrío, G. M., Sánchez, M., y Amaya, L. R. (2022). Razonamiento y juicio ético de profesionales de la psicología en Iberoamérica: Estudio en Colombia. Editorial Universidad del Rosario. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=KiduEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq>.
- Briones, O.V. (2018). Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del hospital Natalia Huerta de Niemes, del cantón Rocafuerte. [tesis de maestría, universidad católica de Santiago de Guayaquil].Repositorio institucional <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10880>.
- Cabello, E. Y Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *revista médica herediana*, 23(2), 88-95.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1018-130x2012000200003.

- Cairampoma, M.R. (2015). Tipos de investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Redvet. Revista electrónica*, 16(1), 1-14. <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>.
- Castañeda et al. (2010). Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS. Edipucrs, 2010. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=XsxqTVs92QC&oi=fnd&pg=PA8&dq=Casta%C3%B1eda+et+al.+\(2010\)](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=XsxqTVs92QC&oi=fnd&pg=PA8&dq=Casta%C3%B1eda+et+al.+(2010)).
- Castillo, S. G.K. (2011). Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el centro. universidad técnica particular de Loja. https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/3/UTPL_Castillo_Gladys_360X1573.pdf.
- Chacón, C. J. y Ruge, L K. (2018). Review article. theories, models and systems of quality management. *revista espacios* vol. 39 (nº 50) año 2018. pág. 14. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, 2, 1-11. <https://www.academia.edu/32890932/DEFINICI%C3%93N>.
- Cifuentes, B. P. (2015). Auditoría del servicio. *Revista ces salud pública*, 6(1), 100-113. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5204436>.
- De fer, T. M., Fondahn, E., Lane, M. y Vannucci, A. (2017). *Manual Washington de calidad en la atención y seguridad del paciente*. Wolters Kluwer Lippincott Williams y Wilkins. ISBN: 9788417033095.
- Fariño, C. E. et al. (2021). Analizaron sobre satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de salud de milagro. *revista científica inspilip* v. (2), número 2(2): 1–25., Guayaquil, ecuador. DOI: 10.31790/inspilip.v2i2.47.g52 <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspilip/article/view/97>
- Febres, R. J. y Mercado, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión.

- Huancayo – Perú. revista facultad medicina humana. julio 2020;20(3):397403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- Freitas, L. A., et al. (2019). Primary health care quality assessment according to the level of satisfaction of elderly users. *rev gaucha enferm.* 2019;40:e20180389.DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180389>
- González, M. R., et al- (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med forense*, 2019, 4(suppl 1):76-78. <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf>.
- Guadalupe, R. F. et al. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general instituto ecuatoriano de seguridad social milagro; 2018. *ciencia digital*, 3(3), 162-177. DOI: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Hernández, V. A., et al. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. *revista peruana de medicina experimental y salud pública.* 2019, vol. 36 ISSUE 4, p620-628 <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. 6ta. ed. Mc GrawHill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, E. B. (2005). SPSS: un instrumento de análisis de datos cuantitativos. *Revista de informática educativa y medios audiovisuales*, 2(4), 62-69. <http://laboratorios.fi.uba.ar/lie/Revista/Articulos/020204/A3mar2005.pdf>.
- Haro-Alvarado, J. M., Haro-Alvarado, J. I., Macías-Intriago, M. G., López-Calderón, B. A., Ayala-Astudillo, M. D., & Gutiérrez-Solórzano, A. V. (2018). Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Polo del Conocimiento*, 3(11), 210-234. URL: <file:///C:/Users/HP/Downloads/790-2221-6-PB.pdf>
- Infantes, G. F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del hospital III Iquitos-2016. *revista peruana de medicina integrativa.* vol. 2, núm. 2 (2017); 133-139. 2415-2692. <https://doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>.

- Horovitz, J. 1991. La calidad del servicio. editorial MCGRAW-HILL. Madrid. España 1991; pp. 2-3. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179943>.
- Lizana, U. D., Piscocoy, V. F. Y Quichiz, S. A. (2018). Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018. [tesis de especialidad, universidad peruana Cayetano Heredia]. repositorio institucional https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/calidad_lizanaubaldo_delia.pdf?sequence=1&isallowed=y.
- Lobo, A., Domínguez, K. y Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. revista iberoamericana de enfermería comunitaria • vol. 9 - nº 1 enero-junio2016. <https://enfermeriacomunitaria.org/web/index.php/ridec/268>
- Macchia, J.L. (2021). Cómputos, costos y presupuesto. 3er ed. Nobuko. (pag. 130). <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=qLszEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=Macchia>.
- Macías, M. E. (2017). Gerencia del servicio. 3a. Edición: Alternativa para la competitividad. Ediciones de la U. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=2TOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg>.
- Manjarrés, S.M. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. Enfermería en cardiología: revista científica e informativa de la asociación española de enfermería en cardiología, (58), 27-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6288907>.
- Mezones, H. E., et al. (2019). Cobertura de aseguramiento en salud: el caso peruano desde la ley de aseguramiento universal. Rev Perú Med exp salud pública. 2019;36(2):196-206. DOI: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.3998>.
- Ministerio de Salud. (2012). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” RM N° 5272011/MINSA.2012. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf.
- Ministerio de Salud. (2018). Sistema de gestión de la calidad en salud. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGQUALIDAD-2.pdf

- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Comprender mejor la calidad de atención en distintas realidades [internet]. 2
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6288907> 020. disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
- Relat, J. M. (2010). Introducción a la investigación básica. Centro de investigaciones biométrica, 221. https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica.
- Reinoso, N., y Gómez, F. A. (2018). Contexto en salud y calidad en Colombia. Fundación Universitaria del área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1450/119%20CONTEXTTO%20EN%20SALUD%20Y%20CALIDAD%20EN%20COLOMBIA.pdf?sequence=1>
- Rey, M. C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. universidad de Murcia espirado España: anales documentación redalyc.ORG NUM 3. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/3692>.
- Rodríguez, C. R., Oré, J. L. y Vargas, D. E. (2021). Las variables en la metodología de la investigación científica (Vol. 78). 3Ciencias. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5jFJEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq>.
- Rojas, J.L. (2007). Gestión por proceso y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud. Juan Carlos Matinez Coll, Amazon.com. Disponible en: <http://www.eumed.net/libro/2007b/269/269.zip>.
- Romero, A., et al. (2021). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital nacional sur este Essalud Cusco - noviembre diciembre 2000 [artículo científico] UNMSM 2001. disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2001_n17/satisfaccion.htm
- Tello, M. W. (2021) Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021t [tesis de licenciada, universidad mayor de San Marcos] repositorio institucional un. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16944>.

- Tinoco, B. M. (2016). Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional PNP LUIS NICASIO SÁENZ en el periodo octubre-diciembre 2015. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/473>
- Ubilla, M. A., et al (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. revista empresarial, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Vásquez, M. D. (2022). Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota, 2021. [Tesis de licenciada, universidad nacional de Cajamarca]. repositorio institucional un. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4675>.
- Ventura, J. L., Arancibia, M., y Madrid, E. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. Revista médica de Chile, 145(7), 955-956. <http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872017000700955>
- Vigo, S. M. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la clínica salud primavera, Trujillo, junio 2020. [Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo]. repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47281>.
- Villanueva, C. L. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, hospital II Essalud, Huaraz, 2019. [tesis de maestría, universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. repositorio institucional un. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/unasam/4856>
- Simón, M. I., et al (2019). Particularidades en la estructura de un protocolo de investigación científico. Ingenio y Conciencia Boletín Científico De La Escuela Superior Ciudad Sahagún, 6(12), 80-89. <https://doi.org/10.29057/escs.v6i12.3891>
- Wharton, M. S. (2021). Calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de medicina del área de urgencias de un Centro Materno Infantil, Lima 2021. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. repositorio institucional URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73727>

ANEXOS

Anexo Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022?.</p> <p>Relacionar la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario de inmunizaciones de un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.</p> <p>Evaluar la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario de inmunizaciones de un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.</p> <p>Analizar la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de inmunizaciones de un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación entre dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del usuario de inmunizaciones de un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.</p> <p>Analizar la relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario de inmunizaciones de un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022.</p>	<p>La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú 2022.</p>	Variable 1: Calidad de atención			<p>Niveles o rangos</p> <p>Bueno 78 – 95</p> <p>Regular 51 – 77</p> <p>Malo 19- 50</p>	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de valores
			Fiabilidad	Atención, disponibilidad	1, 2, 3, 4 y 5		<p>Siempre (5)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Nunca (1)</p>
			Capacidad de respuestas	Rapidez, cortesía	6, 7, 8 y 9.		
			Seguridad	Confianza, credibilidad.	10, 11 y 12.		
			Empatía	Claridad, trato respetuoso.	13, 14 y 15		
			Elementos tangibles	instalaciones, equipo y personal	16, 17, 18 y 19		
			Variable 2 Satisfacción del usuario			<p>Escala de valores</p> <p>Siempre (5)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Nunca (1)</p>	<p>Niveles o rangos</p> <p>Satisfecho 68 – 85</p> <p>Poco satisfecho 46-67</p> <p>Insatisfecho 17- 45</p>
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		
			Humano	Actitud imagen, seguridad y respeto Atención personalizada	1, 2, 3, 4 y 5		
Percibido	Eficiencia, continuidad y efectividad	6, 7, 8, 9, 10 y 11					
Entorno	Infraestructura	12, 13, 14, 15, 16 y 17.					
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica</p> <p>Método: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p>		<p>Población: 800</p> <p>Muestra:</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>Descriptiva e Inferencial</p>		

Anexo. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1	conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención bajo un criterio humanístico y de alto grado de conocimiento, permitiendo alcanzar los efectos deseados por los usuarios, todo ello cumpliendo de manera eficaz, eficiente, segura, y satisfactoria en el usuario (Minsa, 2018)	Es un grupo de acciones dirigidas que aseguren las dimensiones de elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuestas, la seguridad y empatía (MINSAs, 2012)	Fiabilidad	Interés por la atención Disponibilidad	Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Capacidad de respuesta	Rapidez Cortesía	
			Seguridad	Confianza Credibilidad	
			Empatía	Claridad Trato respetuoso	
			Elementos tangibles	Instalaciones Equipo Personal	
Variable 2	Es la disposición donde la asistencia y el estado de bienestar cumple con la expectativa del usuario, siendo un resultado Humanístico (Rojas, 2000)	Es la habilidad del personal de salud para responder a las necesidades del usuario teniendo en cuenta los componentes de humano, percibido y entorno (Wharton, 2021)	Humana	Actitud imagen Seguridad, respeto y atención personalizada	Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Percibido	Eficiencia Continuidad Efectividad	
			Entorno	Infraestructura	

Anexo Instrumento/s de recolección de datos

CUESTIONARIO SERVQUAL PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL AREA DE INMUNIZACIÓN

Estimado usuario (a), queremos conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el área de inmunización. Garantizamos la confidencialidad de su opinión. Agradecemos su participación.

Fecha: Edad: Género: M () F () Grado de instrucción: Analfabeto () Primaria () Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario ()

Instrucciones: Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1 Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, marque el número que refleje mejor su percepción:						
N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	El personal le orientó y le explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos para la administración de la vacuna					
2	El personal de salud le atendió en el horario programado					
3	Su atención se realizó respetando el orden de llegada					
4	los formatos se encontraron disponible para su atención					
5	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad					
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6	La atención en el área de inmunización fue rápida					
7	El tiempo que usted esperó para ser atendido en el área de inmunización fue corto					
8	El tiempo que usted esperó para ser atendido por el personal de salud fue corto					
9	Cuándo usted presentó alguna duda se resolvió inmediatamente					
N°	SEGURIDAD					
10	Se respetó su privacidad durante su atención					
11	El personal de salud fue minucioso al explicarle y administrarle la vacuna					
12	El profesional de salud que le atendió le inspiraron confianza					
N°	EMPATÍA					
13	El personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
14	El personal de salud que le atendió mostró interés en solucionar sus dudas					
15	Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre la administración de la vacuna					
N°	ASPECTOS TANGIBLES					
16	Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo					
17	El personal estuvo correctamente uniformado					
18	Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
19	El área de inmunización se encontró limpios y fue cómodos					

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado(a) usuario, esta encuesta tiene un carácter anónimo por lo que puede responder con sinceridad, veracidad y con total libertad. Por lo que se solicita marcar con una (X) la respuesta que usted considere la correcta.

ESCALA DE VALORACIÓN

CÓDIGO	CATEGORÍA	PUNTUACIÓN
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
	DIMENSIÓN HUMANA	S	CS	AV	CN	N
1	El personal de salud del área de inmunización se identificó y saludó con su nombre					
2	El personal de salud del área de inmunización le informó de manera clara y precisa sobre el proceso para la administración de la vacuna					
3	El personal de salud que le brindó la atención le inspiró confianza					
4	Hubo diferencia en su atención con otras personas					
5	Le brindaron charlas educativas sobre salud mientras esperaba su atención					
	DIMENSIÓN PERCIBIDO					
6	Considera que el personal de salud del área de inmunización tiene las competencias debidas para poder atenderlo					
7	Hubo rapidez de resolver sus dudas cuando lo presentó					
8	Todas las dudas que tuvo fueron resueltas					
9	El personal de salud que le brindó la atención le ayudó con las dudas que tenía sobre la administración de la vacuna					
10	El tiempo de espera para su atención superó los 20 minutos					
11	La atención que le brindaron se realizó conforme al horario publicado en el establecimiento de salud					
	DIMENSIÓN ENTORNO	S	CS	AV	CN	N
12	Los equipos y el material que se encuentran en el área de inmunización en se encuentran en buen estado y operativos					
13	Existe limpieza y orden en la sala de espera					
14	Hay buena ventilación en la sala de espera					
15	Hay espacio suficiente para los usuarios que se encuentran en sala de espera					
16	Los ambientes del área de inmunización cuentan con buena iluminación					
17	Los servicios higiénicos se encuentran limpios y ordenados					

Anexo

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación que lleva como título: “Calidad de atención y satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022”; realizado por la Lic. Jakelin Roxana Rodríguez Delgado. Asimismo, expreso que he sido informado(a) del propósito y de los objetivos del estudio; teniendo la confianza plena de que la información vertida durante el seguimiento domiciliario será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

.....

FIRMA DEL INVESTIGADOR

.....

FIRMA DEL PARTICIPANTE

Anexo Validación de los instrumentos por expertos



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN FIABILIDAD							
	Orientación y explicación sobre los pasos para la inmunización.	X		X		X		
2	Atención del personal de salud en el horario programado	X		X		X		
3	Respeto del orden de llegada para la atención.	X		X		X		
4	Disponibilidad de los formatos para la atención.	X		X		X		
5	Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas	X		X		X		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	Rapidez en la atención	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Tiempo de espera para la atención en el área de inmunización	X		X		X		
8	Tiempo de espera para la atención en la administración de la vacuna.	X		X		X		
9	Resolución de problemas, dudas o dificultades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN SEGURIDAD							
10	Respeto a la privacidad en la atención.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Minuciosidad en la administración de la vacuna.	X		X		X		
12	Confianza transmitida por el personal de salud	X		X		X		
	DIMENSIÓN EMPATÍA							
13	Trato por parte del personal de salud.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Interés en solucionar las dudas del usuario por parte del personal de salud	X		X		X		
15	Claridad en la Información transmitida por el personal de salud.	X		X		X		
	DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES							
16	Señalización en el área de inmunización	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Presentación del personal.	X		X		X		
18	Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	X		X		X		
19	Limpieza y comodidad de las instalaciones	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: VICTOR JUAN PEREDA GONZALEZ DNI: 18.161683

Especialidad del validador: ESTADÍSTICO
 de 26 de mayo del 20.22

[Firma]
 Mg. VICTOR JUAN PEREDA GONZALEZ
 COESPE : 323
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ
 REGIÓN LA LIBERTAD
 Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN FIABILIDAD							
1	Orientación y explicación sobre los pasos para la inmunización.	✓		✓		✓		
2	Atención del personal de salud en el horario programado	✓		✓		✓		
3	Respeto del orden de llegada para la atención.	✓		✓		✓		
4	Disponibilidad de los formatos para la atención.	✓		✓		✓		
5	Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Rapidez en la atención	✓		✓		✓		
7	Tiempo de espera para la atención en el área de inmunización	✓		✓		✓		
8	Tiempo de espera para la atención en la administración de la vacuna.	✓		✓		✓		
9	Resolución de problemas, dudas o dificultades.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Respeto a la privacidad en la atención.	✓		✓		✓		
11	Minuciosidad en la administración de la vacuna.	✓		✓		✓		
12	Confianza transmitida por el personal de salud	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Trato por parte del personal de salud.	✓		✓		✓		
14	Interés en solucionar las dudas del usuario por parte del personal de salud	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Claridad en la información transmitida por el personal de salud.	✓		✓		✓		
16	Señalización en el área de inmunización	✓		✓		✓		
17	Presentación del personal.	✓		✓		✓		
18	Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	✓		✓		✓		
19	Limpieza y comodidad de las instalaciones	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Luz Miriam Neciosup Caballero DNI: 17 81 67 85
 Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

25 de Mayo del 20.22
 REGION "LA LIBERTAD"
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD
 SUB GERENCIA DE CUIDADO INTEGRAL DE LA SALUD
 Mg. Luz Miriam Neciosup Caballero
 Firma del experto validante.

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

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN HUMANA							
1	El personal de salud del área de inmunización se identificó y saludó con su nombre	✓		✓		✓		
2	El personal de salud del área de inmunización le informó de manera clara y precisa sobre el proceso para la administración de la vacuna	✓		✓		✓		
3	El personal de salud que le brindó la atención le inspiró confianza	✓		✓		✓		
4	Hubo diferencia en su atención con otras personas	✓		✓		✓		
5	Le brindaron charlas educativas sobre salud mientras esperaba su atención	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN PERCIBIDA	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Considera que el personal de salud del área de inmunización tiene las competencias debidas para poder atenderlo	✓		✓		✓		
7	Hubo rapidez de resolver su problema o dudas cuando lo presentó	✓		✓		✓		
8	Hubo las dudas que tuvo fueron resueltas	✓		✓		✓		
9	Todas las dudas que le brindó la atención le ayudó con las dudas que tenía sobre la administración de la vacuna	✓		✓		✓		
10	El tiempo de espera para su atención superó los 20 minutos	✓		✓		✓		
11	La atención que le brindaron se realizó conforme al horario publicado en el establecimiento de salud	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN ENTORNO	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Los equipos y el material que se encuentran en el área de inmunización se encuentran en buen estado y operativos	✓		✓		✓		
13	Existe limpieza y orden en la sala de espera	✓		✓		✓		
14	Hay buena ventilación en la sala de espera	✓		✓		✓		
15	Hay espacio suficiente para los usuarios que se encuentran en sala de espera	✓		✓		✓		
16	Los ambientes del área de inmunización cuentan con buena iluminación	✓		✓		✓		
17	Los servicios higiénicos se encuentran limpios y ordenados	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Luz Miriam Neciosup Caballero DNI: 17816785

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

25 de Mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o

dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN HUMANA El personal de salud del área de inmunización se identificó y saludó con su nombre	/		/		/		
2	El personal de salud del área de inmunización le informó de manera clara y precisa sobre el proceso para la administración de la vacuna	/		/		/		
3	El personal de salud que le brindó la atención le inspiró confianza	/		/		/		
4	Hubo diferencia en su atención con otras personas	/		/		/		
5	Le brindaron charlas educativas sobre salud mientras esperaba su atención	/		/		/		
	DIMENSIÓN PERCIBIDA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que el personal de salud del área de inmunización tiene las competencias debidas para poder atenderlo	/		/		/		
7	Hubo rapidez de resolver su problema o dudas cuando lo presentó	/		/		/		
8	Todas las dudas que tuvo fueron resueltas	/		/		/		
9	El personal de salud que le brindó la atención le ayudó con las dudas que tenía sobre la administración de la vacuna	/		/		/		
10	El tiempo de espera para su atención superó los 20 minutos	/		/		/		
11	La atención que le brindaron se realizó conforme al horario publicado en el establecimiento de salud	/		/		/		
	DIMENSIÓN ENTORNO	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los equipos y el material que se encuentran en el área de inmunización se encuentran en buen estado y operativos	/		/		/		
13	Existe limpieza y orden en la sala de espera	/		/		/		
14	Hay buena ventilación en la sala de espera	/		/		/		
15	Hay espacio suficiente para los usuarios que se encuentran en sala de espera	/		/		/		
16	Los ambientes del área de inmunización cuentan con buena iluminación	/		/		/		
17	Los servicios higiénicos se encuentran limpios y ordenados	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Glóide Domitila Lozano Luna DNI: 18162508

Especialidad del validador: Magister en Enfermería

24 de OS del 2022

 GERENCIA REGIONAL DE SALUD
 LIC: Glóide D. Lozano Luna
 Firma del Experto Informante.

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

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN FIABILIDAD							
2	Orientación y explicación sobre los pasos para la inmunización.	✓		✓		✓		
3	Atención del personal de salud en el horario programado	✓		✓		✓		
4	Respeto del orden de llegada para la atención.	✓		✓		✓		
5	Disponibilidad de los formatos para la atención.	✓		✓		✓		
6	Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas	✓		✓		✓		
7	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Rapidez en la atención	✓		✓		✓		
9	Tiempo de espera para la atención en el área de inmunización	✓		✓		✓		
10	Tiempo de espera para la atención en la administración de la vacuna.	✓		✓		✓		
11	Resolución de problemas, dudas o dificultades.	✓		✓		✓		
12	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Respeto a la privacidad en la atención.	✓		✓		✓		
14	Minuciosidad en la administración de la vacuna.	✓		✓		✓		
15	Confianza transmitida por el personal de salud	✓		✓		✓		
16	DIMENSIÓN EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Trato por parte del personal de salud.	✓		✓		✓		
18	Interés en solucionar las dudas del usuario por parte del personal de salud	✓		✓		✓		
19	Claridad en la Información transmitida por el personal de salud.	✓		✓		✓		
20	DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Señalización en el área de inmunización	✓		✓		✓		
22	Presentación del personal.	✓		✓		✓		
23	Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	✓		✓		✓		
24	Limpieza y comodidad de las instalaciones	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Glide Domitilo Joaño Luna DNI: 18.162.509

Especialidad del validador: Maestra en Ciencias de Enfermería de OS del 2022



Lic. Gilde D. Vozano Luna
 Firma del Experto Informante.

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

Validez del contenido a través del juicio del experto

N°	Nombre y apellidos	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio de expertos
1	Neciosup Cabanillas Luz M.	Maestría en gestion pública	Si	Si	Si	Aplica
2	Lozano Luna Glide D.	Maestría en ciencias de enfermería	Si	Si	Si	Aplica
3	Pereda Guanilo Victor I.	Maestría en estadística	Si	Si	Si	Aplica
Conclusión						Aplicable

Fuente: Elaboración propia según indicación del docente

Validez del contenido a través del juicio de experto

N°	Nombre y apellidos	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio de expertos
1	Neciosup Cabanillas Luz M.	Maestría en gestion pública	Si	Si	Si	Aplica
2	Lozano Luna Glide D.	Maestría en ciencias de enfermería	Si	Si	Si	Aplica
3	Pereda Guanilo Victor I.	Maestría en estadística	Si	Si	Si	Aplica
Conclusión						Aplicable

Fuente: Elaboración propia según indicación del docente

ANEXO DE LA BASE DE DATOS

Variable calidad de atención

Escala: calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	93	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	93	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,886	,877	19

Variable satisfacción del usuario

Escala: satisfacción

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	93	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	93	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,810	,729	17

FÓRMULA PARA LA MUESTRA

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

Dónde:

N = Población

Z = nivel de confianza = 95%

=1.96 p = 0.5 q = 0.5

E = error = 0.05 n = muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (123) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (123-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 93.38$$



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "

Calidad de atención y satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú, 2022

", cuyo autor es RODRIGUEZ DELGADO JAKELIN ROXANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ BARRERA LAZARO DNI: 17811921 ORCID 0000-0002-3174-7321	Firmado digitalmente por: RBARRERAL el 08-08- 2022 12:14:28

Código documento Trilce: TRI - 0374405