

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERIA



**Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención,
consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa
Huaraz, 2023**

**Tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciada en
Enfermería**

Autora:

Moreno Antúnez, Rosario Victoria

Asesor:

Palomino Márquez, Manuel Guzmán

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7578-7544>

Huaraz – Perú
2023

Índice general

	Pág.
Índice general	iii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	v
Palabras clave	vii
Título	¡Error! Marcador no definido.ii
Resumen	iii
Abstract	ix
Introducción	1
1. Antecedentes y fundamentación científica	1
2. Justificación de la investigación	12
3. Problema	12
4. Conceptualización y operacionalización de las variables	14
5. Hipótesis	15
6. Objetivos	15
Metodología	15
1. Tipo y Diseño de investigación:	15
2. Población - Muestra	16
3. Técnicas e instrumentos de investigación	20
4. Procesamiento y análisis de la información	19
Resultados	20
Análisis y discusión	25
Conclusiones	30
Recomendaciones	31

Agradecimientos	34
Referencias bibliográficas	33
Anexos y Apéndices	42
1. Matriz de operacionalización de variables	42
2. Matriz de consistencia	43
3. Instrumentos de recolección de datos	44
4. Validez y confiabilidad	46
5. Resultados generales	55
6. Base de datos	59
7. Consentimiento informado	60
8. Solicitud a la institución donde se va desarrollar la investigación	62

Índice de tablas

N°	Descripción	Pág.
Tabla 1	Satisfacción del usuario, consultorio de inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.	19
Tabla 2	Dimensiones de la satisfacción del usuario, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.	20
Tabla 3	Calidad de atención del usuario, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.	21
Tabla 4	Dimensiones de la calidad de atención del usuario, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.	22
Tabla 5	Relación de la satisfacción del usuario con la calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.	23

Índice de figuras

N°	Figura	Pág.
Figura 1	Satisfacción del usuario, consultorio de inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.	56
Figura 2	Calidad de atención del usuario, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.	57
Figura 3	Relación de la satisfacción del usuario con la calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.	58

Palabras clave

Tema	Satisfacción del usuario, calidad de atención.
Especialidad	Enfermería

Keywords:

Topic	User satisfaction, quality of care,
Specialty	Nursing

Líneas de investigación

Línea de programa	Desarrollo del cuidado enfermero
Área	Ciencias médicas y de la salud
Sub área	Ciencias de la salud
Disciplina	Enfermería

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023**" del (a) estudiante: **MORENO ANTUNEZ ROSARIO VICTORIA**, identificado(a) con Código N° **1416100357**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **25%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 06 de diciembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR

NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de
Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023**

**Relationship between user satisfaction and quality of care, Immunization Clinic,
Huarupampa Huaraz Health Center, 2023**

RESUMEN

El propósito del estudio fue, determinar la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023, Investigación de tipo aplicada, correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal; de una muestra de 123 usuarios externos; el instrumento fue el cuestionario. Resultados: El 78,9% de los usuarios externos señala tener una satisfacción buena; y el 21,1% una satisfacción mala, el 69,9% de los usuarios menciona que la calidad de atención es buena y el 30,1% que la calidad de atención es mala; luego de realizar el análisis estadístico a través de la prueba chi cuadrada se observó que el valor de $p = 0,00$. Conclusión: Existe relación significativa entre las dos variables en estudio.

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between user satisfaction and quality of care, Immunization Clinic, Huarupampa Huaraz Health Center, 2023, applied, correlational, non-experimental, cross-sectional research, with a sample of 123 external users; the instrument was a questionnaire. Results: 78.9% of the external users reported having good satisfaction and 21.1% had poor satisfaction; 69.9% of the users mentioned that the quality of care was good and 30.1% that the quality of care was poor; after performing the statistical analysis using the chi-square test, it was observed that the p value = 0.00. Conclusion: There is a significant relationship between the two variables under study.

Introducción

La Organización Panamericana de la Salud [OPS] (2021) define la atención de calidad como la máxima seguridad, eficacia, oportunidad, eficiencia e igualdad de acceso para las personas, las familias y las comunidades. Estos rasgos dependen de la disponibilidad y la gestión de los servicios. La mejora de la atención requiere la transformación y el fortalecimiento de los sistemas de salud. (párr. 1)

Para Febres (2020) La calidad de los servicios sanitarios se mide por la satisfacción del consumidor. La satisfacción del consumidor se utiliza para evaluar objetivamente los servicios sanitarios mediante SERVQUAL. Los datos de este instrumento ayudarán a los proveedores de servicios sanitarios a satisfacer la demanda. (párr.4).

La evaluación y comparación continua de la asistencia sanitaria abarcan las mediciones de calidad y satisfacción de los usuarios. Un estudio latinoamericano muestra que entre el 20% y el 30% de los clientes califican de media o mala la asistencia sanitaria pública, en particular los tratamientos ambulatorios. El estudio revela que entre el 10% y el 30% de los consumidores peruanos están satisfechos con el servicio. (Infantes, 2017, párr. 5)

1. Antecedentes y fundamentación científica

Se consideraron estudios similares al estudio y se desarrolló la base científica utilizando las variables, dimensiones e indicadores.

Antecedentes internacionales

Alkotb (2022) en Arabia Saudita planteó “Evaluar la satisfacción del cliente con los servicios de vacunación de la Covid-19”, usó una metodología de investigación transversal, correlacional; de una muestra de 402 personas, entre sus resultados se encontró que el 60% estaban satisfechos con la accesibilidad, el 57,7% con la humanidad del personal, el 52,7% con la exhaustividad de la atención, el 43,3% con el entorno físico del centro y el 56% con la educación sanitaria recibida, esto sugiere que la satisfacción de los participantes es mayor entre los asistentes.

Dana (2021) en Etiopía, propuso “Evaluar la satisfacción y los factores asociados en el servicio de vacunación”, usó una metodología de investigación transversal, correlacional, en una muestra de 404 madres; entre sus resultados se encontró que el 76,7% de las madres/cuidadores estaban satisfechos con el servicio de vacunación de sus hijos, el 89,7% con la sala de espera y el 77,1% con las salas de vacunación, concluyendo que la satisfacción de las madres/cuidadores es crucial para el seguimiento y la integridad del programa de vacunación.

Viris (2020) en Ecuador, indicó “Determinar la relación entre la satisfacción, actitud y conocimientos de inmunización”, usó una metodología de investigación transversal, correlacional, en una población donde participaron 72 usuarios; entre sus resultados se encontró que mostraron una baja significancia entre las tres variables de la inmunización lo que indica una relación moderada de satisfacción.

Castellano (2019) en Venezuela mencionó “Evaluar la calidad del servicio de atención”, usó una metodología de investigación transversal, de una muestra de 259 pacientes, entre sus resultados se encontró que la calidad del servicio fue deficiente, concluyendo que la calidad de atención dependerá de que los usuarios sean atendidos rápidamente.

Sisalema (2019) en Guayaquil, propuso “Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios”, utilizó una metodología de investigación transversal, correlacional, en una población donde participaron 200 usuarios, entre sus resultados se encontró que la mayoría experimenta una excelente calidad, pero no satisfacción, finalizando que las dos variables están fuertemente asociadas.

Antecedentes nacionales

Briceño (2019) en Huánuco, planteó “Determinar el nivel de satisfacción de las madres en la atención en el consultorio de inmunizaciones”, usó una metodología de investigación transversal, correlacional, la muestra fue 175

madres, entre sus resultados se encontró que el 60,6% de las madres estaban satisfechas en general con el trato de las enfermeras durante la vacunación.

Cana (2022) en Cusco planteó “Determinar la calidad de atención del personal de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo en el área de crecimiento y desarrollo”, usó una metodología de investigación transversal, correlacional, con una muestra de 55 madres, entre sus resultados encontramos una asociación sustancial entre la atención del personal y la satisfacción de los usuarios.

Fernández (2022) en Chiclayo, planteó “Describir el nivel de satisfacción del usuario en consulta externa”, utilizó una metodología de investigación transversal, correlacional, con una muestra de 254 usuarios; entre sus resultados encontramos que las estadísticas mostraron un 45% de satisfacción de los usuarios y un 55% de insatisfacción; el 45% declararon que la atención era satisfactoria y el 55% insatisfechos, concluyendo que menos del 50% de la población estaba satisfecha y que cada centro sanitario debería coordinarse y trabajar continuamente con su personal sanitario.

Rodríguez (2022) en Trujillo, planteó “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de inmunizaciones”, usó una metodología de investigación transversal, correlacional, la muestra fue 93 usuarios, entre sus resultados se encontró que el 53,80% de la atención fue regular y el 40,80% alta; así mismo el 65,60% reportó baja satisfacción y un 29% satisfecho, concluyendo que ambas variables se correlacionaron significativamente.

Silva (2022) en Cajamarca, propuso “Determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de inmunizaciones”, utilizó una metodología de investigación transversal, correlacional, la muestra fue 108 usuarios, entre sus resultados encontramos que la calidad de la atención no

está significativamente relacionada con la satisfacción de los usuarios de los servicios de inmunización, por lo tanto, se deberían aplicar estrategias de mejora.

Sierra y Oroya (2022) en Huancayo, planteó “Determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de niños menores de 1 año”, usó una metodología de investigación transversal, correlacional, con una muestra de 50 madres, entre sus resultados se encontró que las participantes mencionaron niveles muy altos de satisfacción en varias dimensiones: técnico-científica 92%, humana 94% y medioambiental 94%; concluyendo que estas madres declararon niveles muy altos de satisfacción con los cuidados de enfermería que recibieron sus hijos durante los servicios de vacunación.

Zuñiga (2022) en Apurímac, planteó “Describir la relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones”, usó una metodología de investigación transversal, correlacional, con una muestra de 203 madres encuestadas, entre sus resultados se encontró que existe una correlación favorable entre las dos variables.

Soto (2021) en Lima, propuso “Determinar el nivel de satisfacción de la atención del personal enfermería del servicio de Inmunizaciones”, utilizó una metodología de investigación transversal, correlacional, con una población donde participaron 88 usuarios, entre sus resultados se encontró en lo que respecta a los cuidados de enfermería que, el 51,1% están satisfechos, el 44,3% muy satisfechos y el 4,5% regularmente satisfechos, concluyendo que más del 90% de los usuarios están satisfechos, y que otro 4,5% está regularmente satisfecho descontento, lo cual es un triunfo, sobre todo teniendo en cuenta que COVID-19 está presente.

León (2021) en Lima, propuso “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el cumplimiento del esquema de vacunación en niños menores de 1 año”, usó una metodología de investigación transversal, correlacional, en una población de 66 usuarios encuestadas, entre sus resultados

se encontró que el 30,30% de los encuestados calificaron calidad de mala, el 43,94% de regulares y el 25,76% de excelentes.

Callupe (2021) en Junín, refirió “Determinar la relación más resaltante y significativamente entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente que acuden al servicio del laboratorio”, utilizó una metodología de investigación transversal, correlacional, con una población donde participaron 95 usuarios, entre sus resultados encontramos que el 94% de los clientes estaban contentos y el 15% satisfechos regularmente, a pesar de que el 6% reconocía una calidad regular, concluyendo que ambas variables están estrechamente correlacionadas.

Cortes (2021) en Tarapoto; señaló “Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del área de farmacia”, usó una metodología de investigación transversal, correlacional, en una población donde participaron 242 usuarios, entre sus resultados encontramos que el 38% de los usuarios calificaron la atención de regular, el 28% de buena y el 34% de mala, además, el 48% expresó una satisfacción escasa, el 35% regular y el 17% alta, concluyendo que ambas variables están correlacionadas.

Huanca y Rojas (2021) en Lima, planteó “Determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería del servicio de inmunización”, usó una metodología de investigación transversal, correlacional, la población fue de 65 madres, entre sus resultados encontramos que el 49% creía que la calidad de la atención era medianamente aceptable, el 31% favorable y el 20% negativa, lo que indica que no se están cumpliendo las perspectivas de las madres.

Becerra (2020) en Ica, indicó “Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud”, utilizó una metodología de investigación transversal, correlacional, en una población de 120 usuarios que participaron, entre sus resultados se encontró que el 38% estaban

moderadamente satisfechos con la atención sanitaria, mientras que el 61% estaban insatisfechos.

De los Santos (2019) en Lima, planteó “Determinar la calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones”, usó una metodología de investigación transversal, correlacional, en una población donde participaron 40 madres, entre sus resultados encontramos que el 87% de las madres tenían una impresión algo positiva y el 13% negativa, concluyendo que se demuestra que la mayoría tenía una buena opinión.

Huerta (2019) en Huaraz; planteó “Evaluar la orientación post vacuna de la enfermera en relación a la satisfacción de madres”, uso una metodología de investigación transversal, correlacional, en una población de 120 madres, entre sus resultados se encontró que el 95,8% de las mamás afirmaron haber recibido una excelente atención tras la vacunación, y el 91,7% se declararon muy satisfechas.

La **Fundamentación científica** se ha desarrollado de acuerdo a las variables de estudio teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores.

Variable: Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario externo es la valoración que éste hace de la calidad de la asistencia sanitaria a través de las actividades clave del proceso. Las encuestas son cruciales para la evaluación de la calidad porque muestran hasta qué punto hemos alcanzado nuestros objetivos de calidad y cuánto tenemos que mejorar. (Rivera, 2021, párr.1).

El Instituto Nacional de Salud (2022) menciona que la satisfacción del usuario indica hasta qué punto el proveedor se ajustó a sus necesidades y expectativas. (párr.1).

Los niveles de satisfacción de los usuarios son una técnica frecuente para medir la calidad de la atención sanitaria porque representan el disfrute y los juicios de valor subjetivos de los usuarios externos. (Hospital San Juan de Lurigancho, 2013, párr. 3).

La satisfacción del usuario es una piedra angular de la asistencia sanitaria de alta calidad; desde la década de 1950, varios autores han publicado estudios sobre la felicidad de pacientes y clientes, lo que ha llevado al desarrollo de un paradigma específico. Los rasgos y componentes del constructo pueden variar de una sociedad a otra debido a las influencias socioculturales, por lo que su medición individual sigue siendo necesaria a pesar de todos los avances para alcanzar una medición y composición categorizadas. (Padilla, 2019, párr.1).

Existen tres niveles distintos de satisfacción del usuario en relación con la compra o adquisición de un bien. El primer nivel, denominado "insatisfecho", se produce cuando el servicio recibido por el usuario no cumple o supera sus expectativas iniciales. El segundo nivel, denominado "satisfecho", denota un escenario en el que las expectativas del usuario se cumplen adecuadamente con el servicio prestado. El tercer nivel, denominado "satisfecho", significa una situación en la que las expectativas del usuario se ven superadas por el servicio recibido. El objetivo principal de estos tres niveles reside en el nivel más bajo, ya que el descontento puede influir en las estrategias y actividades emprendidas por la organización en relación con la calidad de los servicios prestados. (Kotler et al. 2006, p.128).

La satisfacción evalúa la atención que recibe el usuario de los expertos médicos en tres dimensiones: la cognitiva, que se refiere a la exactitud y exhaustividad de la información facilitada por el personal médico. El segundo componente, emocional, es el interés genuino de los profesionales por la salud del paciente y su capacidad para mejorarla; el tercer elemento, práctico, es la competencia real del profesional en su campo. (Wolf, 1978, párr.1)

Bedón (2022) Una reacción cognitiva, emocional o conductual puede ser provocada por un estímulo que pretende inducir satisfacción. Los elementos que lo componen son los siguientes: Cognitivos: Tiene en cuenta el punto de vista del individuo, que incluye sus conocimientos y puntos de vista. La actitud de una persona hacia un objeto está influida por la cognición. Es la forma en que los padres entienden el proceso de vacunación de sus hijos, basada en sus creencias y conocimientos. Aspecto emocional: El estado de ánimo del individuo se ve afectado por su agrado o desagrado. Toma las emociones positivas y negativas de una persona y muestra que esta parte puede cambiar porque se ve afectada por la parte que se ocupa de la cognición. Aplicando la idea al presente estudio, podemos decir que incluye los sentimientos de los padres hacia el procedimiento de vacunación y cómo esto influye en sus decisiones. Competencias para el puesto de trabajo. Aquí hablamos de la forma en que se comunican los sentimientos y las ideas. La intención de una persona al responder a un estímulo es su modo de autoexpresión en relación con ese estímulo. Se considera la respuesta de los padres a los conflictos potenciales que surgen de las posibles repercusiones de la vacunación en sus hijos. (párr. 32).

A pesar de que la calidad de la atención sanitaria es un tema muy debatido desde hace más de 40 años, sigue habiendo muchos elementos en movimiento cuando se trata de definir, interpretar y evaluar el concepto. (Hospital San Juan de Lurigancho, 2013, párr. 1).

Variable: Calidad de atención

La Organización Mundial de la Salud (2023) lo define como la medida en que el acceso a la atención sanitaria mejora los resultados sanitarios. Es necesario para la asistencia sanitaria universal y se basa en conocimientos y pruebas profesionales. Los países deben tener en cuenta sus niveles de atención médica a medida que avanzan hacia la cobertura sanitaria universal. Una atención sanitaria de calidad debe ser eficaz, oportuna, segura, equitativa, centrada en la persona y eficiente. (párr.1).

La calidad de la atención es la prestación de asistencia sanitaria es el conjunto de acciones técnicas y humanas llevadas a cabo por los profesionales sanitarios y sus servicios de apoyo durante el tratamiento del paciente con el objetivo de satisfacer las necesidades de los pacientes y sus proveedores de forma segura, eficaz, eficiente y satisfactoria. (Rivera, 2021, párr.15).

La Universidad Peruana Cayetano Heredia (2022) recalca que es esencial medir la calidad de la atención sanitaria para poder mejorarla continuamente. Para lograr este objetivo, la prestación de servicios sanitarios debe basarse en datos pertinentes que tengan en cuenta los deseos y necesidades de los usuarios finales, incluidas las comunidades, las familias y los pacientes. (párr.2).

La calidad de la asistencia sanitaria suele estar vinculada a la calidad técnica, o al cumplimiento de normas y estándares. Sin embargo, también está implicada la eficacia de los servicios sanitarios. La calidad implica una prestación de servicios de salud oportuna, eficiente y segura, y se percibe cuando el talento humano, el entorno, las mejoras tecnológicas y los desarrollos en la gestión de las instituciones de salud cumplen con estándares éticos y físicos. Es imperativo que tanto los profesionales como los usuarios posean una comprensión global de este concepto polifacético, que abarca varias dimensiones. Estas dimensiones incluyen el rendimiento técnico, la accesibilidad a los servicios, la eficacia de la atención, la eficiencia de la prestación de servicios, las relaciones interpersonales, la continuidad de los servicios, la seguridad, la infraestructura física, la comodidad y la capacidad de elección. (Nunpaque, 2016, párr.1).

Según Azmi (2017) Parasuraman, Zethaml y Berry propusieron el modelo SERVQUAL, o modelo de calidad del servicio, tras refinar las 10 dimensiones del modelo conceptual para crear una escala mejorada con 22 pares de preguntas de escala Likert en cinco dimensiones. (párr.3).

El Ministerio de salud del Perú (2011) (párr.6). señaló que entre las características tangibles de la calidad de la atención se incluye la apariencia física de la institución para el usuario. Se trata del aspecto y el estado de las instalaciones, el equipamiento, el personal, el material de comunicación, la limpieza y la comodidad. La fiabilidad del servicio es la capacidad de cumplimiento. Los conocimientos, la intimidad, el civismo, la comunicación y la confianza del personal sanitario afectan a la seguridad. La receptividad es la voluntad de atender a los usuarios y responder a una demanda con rapidez y bien, mientras que la empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro y comprender y satisfacer sus necesidades.

Torres (2017) afirma que los aspectos tangibles se refieren a la evaluación de los atributos físicos de las instalaciones, los equipos y los empleados. La fiabilidad, por su parte, se refiere a la capacidad de la organización para cumplir sus compromisos con precisión y sin errores. La seguridad abarca la evaluación de los conocimientos, la cortesía y la capacidad de infundir confianza de los empleados. La capacidad de respuesta implica calibrar la disposición de los empleados a ayudar a los usuarios, así como la rapidez y agilidad con que prestan el servicio. Por último, la empatía implica evaluar el nivel de cuidado y atención individual que demuestran los empleados. (párr. 18)

Es importante explicar la relación entre las inmunizaciones y las teorías de enfermería, en la revisión bibliográfica se encontró una relación con la teorista Nola Pender, donde hace énfasis a la promoción de la salud y también con Ramona Mercer quien enfoca el rol materno.

Aristizábal (2011) Se ha observado que las enfermeras han estado utilizando el Modelo de Promoción de la Salud en diversos contextos durante la última década. Estos contextos incluyen, entre otros, la promoción del uso seguro de guantes y la mejora de la percepción de la salud del paciente. El objetivo principal de emplear este modelo es fomentar comportamientos saludables en los

individuos, lo que se considera un aspecto crucial de los cuidados de enfermería. Esta observación está respaldada por la literatura publicada que demuestra una dedicación sincera e implícita a la prestación de cuidados, mejora los resultados sanitarios y la promoción de la salud. Según Nola Pender, las enfermeras emplean este enfoque para entender y mejorar las actitudes, motivaciones y comportamientos de los individuos, con especial atención a la autoeficacia. Las enfermeras emplean esta herramienta para evaluar la importancia de las intervenciones y sus investigaciones. (párr. 27).

Alvarado (2011) La teoría de Ramona Mercer discute el papel de la madre en el cuidado del bebé y el valor del establecimiento social del bebé en la evolución dinámica del cuidado, en la que los profesionales de enfermería deben proporcionar información comprensible sobre el cuidado autónomo y minimizar los riesgos ambientales. Según Dorothea Orem, el comportamiento humano debe tenerse en cuenta en el cuidado autónomo natural de la madre hacia el niño, por lo que los profesionales de enfermería deben proporcionar información detallada para permitir el autocuidado adecuado en la promoción de la salud y la inmunización infantil. (párr.3).

Además, Orem describió el autocuidado como medidas intencionadas para regular las condiciones internas o externas que pueden amenazar la vida y el crecimiento. Así, el autocuidado es un comportamiento que las personas maduras o en proceso de maduración inician y llevan a cabo en determinados periodos de tiempo por cuenta propia y en aras de mantener un funcionamiento vivo y saludable, así como de continuar con el desarrollo personal y el bienestar a través de la satisfacción de las regulaciones funcionales y de desarrollo. (Prado, 2014, p.385).

2. Justificación de la investigación

El propósito del estudio fue identificar la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de inmunizaciones

Justificación teórica: La investigación se sumará a la base de conocimientos de la enfermera administrativa y allanará el camino para los debates académicos sobre la calidad de los cuidados y la satisfacción de los pacientes.

Justificación practica: A partir de los resultados, pueden crearse nuevos protocolos y tácticas para mejorar la calidad de la atención y, por extensión, la satisfacción de los usuarios.

Justificación social: Para disminuir la morbilidad de las enfermedades infantiles, necesitamos aumentar la calidad de la atención prestada por la clínica de vacunación y disminuir la actual tasa de deserción. Esto se puede lograr a través de la investigación que se llevará a cabo, que nos permitirá identificar la satisfacción de los usuarios con los servicios de la clínica.

Justificación metodológica: En la elaboración del estudio y la obtención de los resultados se empleará el método científico, además el tipo y diseño propuesto en la investigación permitirá guiar futuros estudios desarrollados en similar contexto.

Justificación científica: Los resultados arrojarán luz sobre la calidad de vacunación y el nivel de satisfacción que reportan sus usuarios, lo que podría ser base para futuras investigaciones o servir de base para iniciativas actuales.

3. Problema

El Centro Nacional de Vacunación y Enfermedades Respiratorias (2019) menciona que es crucial vacunar a los niños antes de que contraigan enfermedades potencialmente mortales. Se evalúa la seguridad y eficacia de las vacunas para niños a las edades recomendadas. (párr.1).

Todas las empresas deben mejorar los servicios sanitarios para garantizar el placer de los usuarios y un servicio de calidad. La inversión económica del Estado es esencial en el sector sanitario para estar a la vanguardia en el uso de la

tecnología, la oferta, los materiales y los recursos humanos para satisfacer la demanda de los usuarios. (Paredes, 2020, párr.1).

La Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020) señala que todos los pacientes deben recibir una atención de alta calidad sin cargas financieras. Así pues, la asistencia sanitaria universal debe incluir servicios sanitarios cualitativos (promoción, prevención, curación, rehabilitación y paliación). (párr.3)

La OMS (2017) menciona que, en un estudio sobre salud mundial realizado en 21 países, el 10,4% de las personas insatisfechas afirmaron que su enfermedad les influye, mientras que el 17,5% estaban satisfechas. (párr.5)

El Ministerio de Salud del Perú [MINSA] (2011) indico que los problemas de calidad de la atención sanitaria siguen siendo un obstáculo importante para la mejora de la salud. Especialmente en el nivel inicial de los cuidados, donde la enfermera pretende lograr la "satisfacción del paciente y su familia" valorando subjetivamente los cuidados del "usuario". (párr.8).

Según Hernández (2019) a nivel nacional, el 74,3% de los pacientes del MINSA en el último año dijeron que el servicio era "bueno o muy bueno". Los mayores índices de satisfacción de los servicios de salud se registraron en Amazonas (89%), Cajamarca (89%), Loreto (87%) y Huánuco (85%). Cusco, Ica, Tacna y Madre de Dios registraron los índices más bajos de satisfacción con los servicios de salud: 56%, 58%, 63% y 65%. (párr.16).

En un estudio realizado en Huancayo por Febres (2020) indico que la calidad de la atención sanitaria se mide por la felicidad de los usuarios. Conocer la satisfacción permite corregir las debilidades y reafirmar las fortalezas para crear un sistema de salud que satisfaga las necesidades de los pacientes. El Hospital Daniel Alcides Carrión obtuvo un 60,3% de satisfacción total. (párr.1).

Mientras Valdivieso (2019) en el Hospital Las Mercedes de Chiclayo se observó un 66,7% de insatisfacción y un 50,4% de baja calidad de la atención (párr. 1). En la microrred de Lambayeque, el 67,5% estaba insatisfecho con la atención de salud. (Sosa, 2018, párr.3).

Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023?

4. Conceptualización y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la satisfacción del usuario: Mide la calidad de la atención sanitaria. Conocer su nivel ayuda a evitar errores y a reafirmar los puntos fuertes para crear un sistema sanitario que satisfaga las necesidades de los usuarios. (Hernández, 2022, párr.1).

Definición operacional: Para la medición de esta variable se emplea como técnica de estudio la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual estará guiado por tres dimensiones, cada dimensión estará conformada por 3 ítems, su validez se llevará a cabo a través del juicio de expertos y su confiabilidad mediante una prueba piloto.

Definición conceptual de la calidad de atención: Mide en qué medida los servicios sanitarios mejoran los resultados sanitarios de las personas y las poblaciones. Es esencial para la cobertura sanitaria universal y se basa en pruebas científicas. (Organización Mundial de la Salud, 2023, párr. 1).

Definición operacional es: Para la medición de esta variable se emplea como técnica de estudio la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual estará guiado por 5 dimensiones, cada dimensión estará conformada por 3 ítems, su

validez se llevará a cabo a través del juicio de expertos y su confiabilidad mediante una prueba piloto.

5. Hipótesis

H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023.

6. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.

Objetivos específicos

Identificar la satisfacción del usuario, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023

Identificar la calidad de atención del usuario, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023

Establecer la relación de la satisfacción del usuario con la calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.

Metodología

1. Tipo y Diseño de investigación:

Tipo de investigación

- **Según su finalidad:**

Investigación aplicada: Debido a que se buscó identificar el problema entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el consultorio de

inmunizaciones y con los resultados se pretendió implementar estrategias de mejora. (Hernández, 2018, p.126-129).

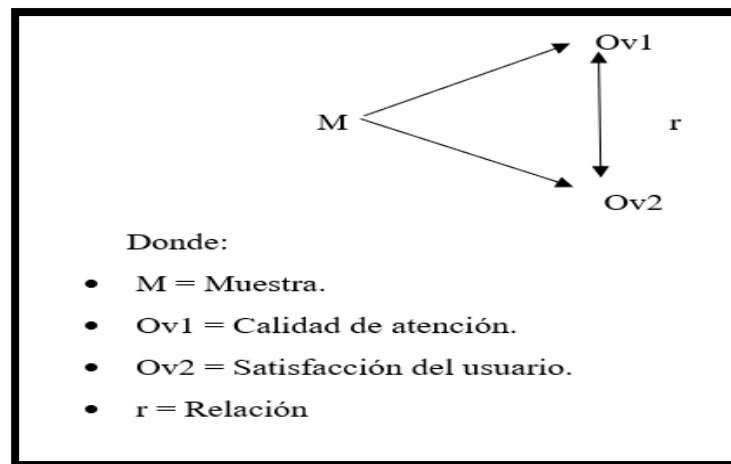
- **Según su alcance:**

Investigación relacional: Porque se buscó establecer la relación entre las dos variables. (Parreño, 2016, p.18).

Diseño de investigación

- **No experimental:** No se manipuló, tampoco transgredió la población en estudio ni las variables de investigación. (Hernández, 2018, p.126-129).
- **Transversal:** Debido a que los datos a recolectar se realizaron en su solo corte del tiempo, en un solo momento. (Parreño, 2016, p.18).

La investigación se rigió a través del siguiente esquema:



2. Población - Muestra

Población

Estuvo conformado por los 243 usuarios programados para el mes de junio del año 2023 que acudieron al Centro de Salud de Huarupampa, al consultorio de inmunizaciones, ubicado en la Av. Antonio Raymondi N° 116, distrito de Huaraz, Provincia de Huaraz Departamento de Ancash. Los cuales debieron cumplir con los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios sin discapacidad cognitiva.
- Usuarios que utilizan el servicio de vacunación.
- Usuarios que firmen el consentimiento.
- Usuarios que acepten voluntariamente las condiciones establecidas en el documento de consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Usuarios que manifiestan no querer participar en el estudio.
- Usuarios diagnosticados con enfermedades mentales.

Muestra

Se uso siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N = Usuarios externos.
 Z_{α}^2 = Nivel de seguridad.
 p = Proporción esperada.
 q = Proporción no esperada.
 d = Precisión.

Sustituyendo:

$$n = \frac{(180)(1,96)^2 (0.5)(0.5)}{(0,05)^2 (180 - 1) + (1,96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$n = 123$

Muestreo: Probabilístico aleatorio simple. (Montanero, 2018).

Unidad de análisis: Cada usuario externo que acude al consultorio de inmunizaciones durante el mes de abril del año 2023.

3. Técnicas e instrumentos de investigación:

Para ambas variables la técnica de estudio es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. (Hernández, 2018, p.196).

Satisfacción del usuario

Se utilizó como referencia el instrumento elaborado por Zuñiga (2022) un cuestionario con 13 ítems, el cual se realiza según las dimensiones de Wolf (1978, p.129); con la siguiente valoración según la escala Likert: 1: nunca, 2: casi nunca, 3: algunas veces, 4: casi siempre y 5 siempre. Está estructura de la siguiente manera: Dimensión afectiva: 3 ítems, cognitiva: 3 ítems y competencias profesionales: 2 ítems. Se plantea la siguiente escala de puntuación para identificar si la satisfacción del usuario es buena o mala:

Satisfacción del usuario buena: 20 – 40 puntos, satisfacción del usuario mala: 0 – 19 puntos.

Calidad de atención

Se utilizó el modelo SERVQUAL elaborado por Zuñiga (2022), el cual fue planteado según los objetivos del estudio, la medición del instrumento se lleva a cabo con la siguiente valoración según la escala Likert: 1: nunca, 2: casi nunca, 3: algunas veces, 4: casi siempre y 5 siempre. Estará estructura de la siguiente manera: Fiabilidad: 3 ítems, seguridad: 3 ítems, capacidad de respuesta: 2 ítems; empatía: 2 ítems y elementos tangibles 3 ítems. Se utiliza la siguiente escala de puntuación para identificar si la calidad de atención es buena o mala

Calidad de atención buena: 40 – 80 puntos, calidad de atención mala: 0 – 39 puntos.

Validez y confiabilidad

Validez

Se realizó mediante el juicio de expertos que estuvo constituido por 4 licenciadas de enfermería expertas en el tema. (Nolasco, 2016, p.41).

Confiabilidad:

Se realizó la prueba piloto en 10 usuarios que acudieron al consultorio de inmunizaciones del centro de salud de Palmira, los cuales no integraron la muestra final, con los datos obtenidos se realizó el alfa de Crombach. (Nolasco, 2016, p.49).

4. Procesamiento y análisis de la información

Luego de la aprobación de la investigación, se envió un documento al director solicitando permiso para ingresar al Centro de Salud de Huarupampa para realizar la encuesta. Se utilizó el SPSS versión 26.0, para realizar la estadística descriptiva y tablas de contingencia. Para el contraste de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica χ^2 (Chi cuadrado) para alcanzar significancia estadística ($p < 0,05$, 5%). (Montanero, 2018, p.92-93).

Resultados

Tabla 1

*Satisfacción del usuario, consultorio de inmunizaciones, Centro de Salud
Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.*

Satisfacción del usuario	N°	%
Buena	97	78,9
Mala	26	21,1
Total	123	100

Fuente: Elaboración propia.

Comentario: El 78,9% de los usuarios externos señala tener una satisfacción buena; y el 21,1% una satisfacción mala.

Tabla 2

Dimensiones de la satisfacción del usuario, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.

Dimensiones de la satisfacción del usuario		N°	%
Afectiva	Buena	75	61
	Mala	48	39
Cognitiva	Buena	79	64,2
	Mala	44	35,8
Competencias	Buena	72	58,5
	Mala	51	41,5
Total		123	100

Fuente: Elaboración propia.

Comentario: El 61% de los usuarios refiere que la satisfacción es buena en la dimensión afectiva; el 64,2% es buena en la dimensión cognitiva y el 58,5% es buena en la dimensión competencias.

Tabla 3

*Calidad de atención del usuario, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud
Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.*

Calidad de atención	N°	%
Buena	86	69,9
Mala	37	30,1
Total	123	100

Fuente: Elaboración propia.

Comentario: El 69,9% de los usuarios menciona que la calidad de atención es buena y el 30,1% que la calidad de atención es mala.

Tabla 4

*Dimensiones de la calidad de atención del usuario, consultorio de Inmunizaciones,
Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.*

Dimensiones de la calidad de atención		N°	%
Aspectos tangibles	Buena	75	61
	Mala	48	39
Fiabilidad	Buena	79	64,2
	Mala	44	35,8
Seguridad	Buena	72	58,5
	Mala	51	41,5
Capacidad de respuesta	Buena	99	80,5
	Mala	24	19,5
Empatía	Buena	74	60,2
	Mala	49	39,8
Total		123	100

Fuente: Elaboración propia.

Comentario: El 61% de los usuarios observó que la calidad de atención es buena en la dimensión aspectos tangibles; el 64,2% es buena en la dimensión fiabilidad; el 58,5% es buena en la dimensión seguridad y el 80,5% es buena en la dimensión capacidad de respuesta y el 60,2% es buena en la dimensión empatía.

Tabla 5.

Relación de la satisfacción del usuario con la calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CALIDAD DE ATENCIÓN					
	Buena		Mala		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	80	65	17	13,8	97	78,9
Mala	6	4,9	20	16,3	26	21,1
TOTAL	86	69,9	37	30,1	123	100

X²= 34,394 g. l= 1 p= 0,00

Interpretación: El 78,9% de los usuarios indica tener una satisfacción buena; el 65% de ellos menciona que la calidad de atención es buena y el 13,8% que la calidad de atención es mala. Posterior al análisis estadístico mediante la prueba chi cuadrada se observó que el valor de $p = 0,00$; por tanto, existe relación entre las dos variables.

Análisis y discusión

En cuanto al primer objetivo específico orientado a identificar la satisfacción del usuario, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023, se encontró que la mayor parte de usuarios señalaban tener buena satisfacción en cuanto a la atención recibida en el consultorio de inmunizaciones, comparando los resultado con porcentajes menores con lo hallado por Alkotb (2022) en Arabia Saudita, donde el 60% de los usuarios señalaban tener una buena satisfacción, esto debido a que los centros de vacunación se encontraban en buena accesibilidad, el personal brindaba una atención humana.

También Dana (2021) en Etiopía visualizó un resultado parecido a los estudios donde el 76,7% de las madres se encontraba satisfecha en cuanto a la vacunación; pudiendo mencionar que a nivel mundial el profesional de enfermería realiza sus mejores esfuerzos en brindar una buena atención, además la satisfacción de las madres/cuidadores juega un papel importante en el seguimiento adecuado del programa de vacunación y la integridad del servicio de vacunación.

En América Latina, Briceño (2019) encontró que el 60,6% de las madres en Ecuador reportaron una satisfacción media en la inmunización, principalmente debido a la inadecuada atención de enfermería debido a la demanda de los pacientes y el acceso a los servicios de salud. Según Cana (2022), para lograr una buena satisfacción del usuario, es necesario identificar las expectativas de las madres sobre el área de inmunización y la atención de la clínica, lo que justifica proporcionar una atención de alta calidad.

A nivel Nacional diversos estudios reportan que la satisfacción de los usuarios es importante para lograr las metas de las estrategias sanitarias en salud. Según Fernández (2022) en Chiclayo observó resultados diferentes al estudio donde el 45% de los usuarios tenía una satisfacción adecuada; También en Trujillo, Rodríguez (2022) encontró resultados contradictorios a la investigación donde el 29% tenía una buena satisfacción de los usuarios, por tanto, sugieren que se debe evaluar periódicamente

tanto la calidad como la satisfacción para implementar estrategias de mejora en la atención ante un resultado adverso, además estos son reflejados en las bajas coberturas de salud que presentan.

En cambio, Sierra y Oroya (2022) en Huancayo, su investigación reveló que el 94% de los participantes expresaron satisfacción con la atención recibida durante la inmunización. Este resultado fue atribuido a los esfuerzos del personal de enfermería por cultivar la confianza y brindar una atención oportuna dentro del servicio de vacunación, asegurando así un alto nivel de satisfacción entre las madres.

Según Soto (2021) en Lima, la tasa de satisfacción con el servicio de inmunización fue de 43,3%. Esta baja satisfacción puede atribuirse al alto incremento de pacientes que experimentan los servicios de atención y al limitado número de trabajadores de la salud disponibles en la clínica de inmunización. También Becerra (2021) en Ica, encontró que sólo el 38,3% de los participantes expresaron satisfacción. Esto indica un nivel significativo de insatisfacción, lo que subraya la necesidad de realizar evaluaciones continuas de la calidad del servicio de los proveedores de salud y la implementación de métodos de mejora.

En Huaraz, Huerta (2019) reveló que el 92,17% de las madres expresó un alto nivel de satisfacción respecto a la orientación brindada por la enfermera. Este hallazgo se alinea con los resultados reportados en un estudio previo, lo cual puede atribuirse a la implementación de diversas intervenciones por parte de la enfermera durante el proceso de atención. Una de estas intervenciones consiste en concienciar a las madres, lo que contribuye a mejorar la cobertura sanitaria, aumentar la satisfacción y aumentar la adherencia a las estrategias sanitarias.

En cuanto al segundo objetivo específico dirigido a identificar la calidad de atención del usuario, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023, se observó que en un alto porcentaje las madres referían que la calidad de atención del consultorio de inmunizaciones era buena. Al comparar los

hallazgos con la investigación realizada por Sisalema (2019) en Guayaquil surgen notables disparidades, reveló que el 94,5% de los participantes calificaron la calidad de la atención como media. La divergencia en los resultados se puede atribuir al hecho de que la calidad del servicio brindado en los centros de salud depende de la atención oportuna a los usuarios. Sin embargo, esto se ve obstaculizado por la disponibilidad inadecuada de recursos esenciales como equipos, infraestructura y medicamentos. Además, la crisis político-económica imperante en el país investigado (Castellano, 2019) contribuye a una atmósfera de inseguridad, impactando aún más la calidad de la atención.

Cana (2020) en Lima, reveló que el 48% de los participantes expresaron que la calidad del tratamiento brindado es promedio. El autor sugiere que mejorar la formación de los profesionales sanitarios podría conducir a mejoras en su capacidad para manejar eficazmente diversas situaciones y realizar procedimientos con competencia. Se evidencia un escenario paralelo al observado por Rodríguez (2022) en Trujillo, donde el 53,8% de los encuestados expresó su percepción de la calidad de la atención como promedio. En consecuencia, es recomendable utilizar la herramienta de evaluación de la calidad de la atención establecida por el Ministerio de Salud (MINSA) para evaluar y potenciar estrategias basadas en este instrumento. Silva (2022) en Cajamarca observó resultados contradictorios en comparación con investigaciones anteriores. Específicamente, el 48% de los usuarios informaron haber experimentado un nivel constante de atención. En consecuencia, el autor recomendó la implementación de estrategias encaminadas a mejorar la calidad de la atención. Esto implica realizar evaluaciones tanto de la calidad como del nivel de la atención brindada, abordando al mismo tiempo cualquier deficiencia identificada.

En contraste, un estudio realizado por Callupe (2021) en Junín reveló que el 94,5% de los participantes reportaron una calidad de atención satisfactoria, lo que se alinea con los hallazgos del presente estudio. Los profesionales de la salud en la región de Junín implementaron consistentemente intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la atención brindada en su centro de salud. Sin embargo, en el oriente peruano se

observó un escenario distinto, como lo destaca la investigación de Cortés (2021) en Tarapoto, que indicó que solo el 28% de las personas percibió que la calidad de la atención era satisfactoria. Además, Huanca y Rojas (2021) en Lima, vieron que la calidad de la atención se percibía como 31% favorable. Esta percepción se basó en dos factores: primero, la observación de que la puerta no está cerrada durante el servicio, lo que fue considerado desfavorable por los participantes; y en segundo lugar, la opinión de los participantes de que la decoración de la zona de servicios no es del todo aceptable. De los Santos (2019) en Lima observo resultados comparables, revelando que el 87% de las madres expresaron una satisfacción moderada con la calidad de la atención. Este sentimiento surgió de las observaciones de que las enfermeras no saludaban a las madres a su llegada, no se dirigían a los niños por sus nombres, mostraban falta de preocupación por la escasez de vacunas y no proporcionaban un entorno adecuado que garantizara la privacidad y la comodidad durante la atención.

Según León (2021 en Lima, menciona una proporción menor de prestadores de servicios de salud, concretamente el 25,76%, demostró niveles encomiables de calidad de la atención. En consecuencia, es imperativo investigar la presencia de estrés entre el personal de enfermería para abordar y mitigar cualquier caso de agotamiento emocional. Esto afecta negativamente a uno de los atributos fundamentales de la enfermería, a saber, la prestación de atención compasiva y tratamiento ético a los pacientes.

En el tercer objetivo específico orientado a establecer la relación de la satisfacción del usuario con la calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023. Se evidenció una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Sisalema (2019) descubrió un resultado congruente, que sugiere una correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción ($p \leq 0,05$). Además, cabe señalar que una proporción significativa de los participantes en la encuesta reportaron percibir buena calidad de atención, aunque no expresaron conformidad. Cana (2022) descubrió una asociación estadísticamente significativa entre los factores de calidad y satisfacción, con un valor de $p \leq 0,05$. Este hallazgo

sugiere que los consumidores evalúan la calidad de los procesos y el desempeño del personal de enfermería en diversas situaciones.

Trujillo y Rodríguez (2022) demostraron una correlación estadísticamente significativa entre las variables, con un valor de $p \leq 0,05$. Según Silva (2022) enfatiza además la importancia de implementar estrategias para mejorar la atención con el fin de alcanzar los niveles deseados de calidad y satisfacción. Esto implica realizar evaluaciones de la calidad y el nivel de la atención, abordar las debilidades identificadas y, en última instancia, aumentar la satisfacción de los usuarios.

Zúñiga (2022) descubrió una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción y la calidad de la atención en el servicio de inmunización, como lo demuestra un valor de p de 0,00. Este hallazgo sugiere que niveles más altos de atención de calidad están asociados con una mayor satisfacción del paciente dentro del área de investigación específica de Apurímac.

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario son variables interconectadas que exhiben una fuerte correlación. La tendencia predominante es priorizar la prestación de atención de alta calidad sobre el mero disfrute de diversas actividades. La satisfacción del cliente no depende únicamente de la calidad de los servicios recibidos, sino también de la prestación de un servicio excelente desde el momento en que ingresa al centro de atención médica. A través de este enfoque, las personas tienen un sentido de valor y reconocimiento, ya que son conscientes de que el centro de atención médica está disponible para atender cualquier consulta o necesidad que puedan tener.

Conclusiones

En un mayor porcentaje los usuarios refieren que tienen una satisfacción buena en el consultorio de Inmunizaciones y en una menor cantidad manifiestan tener una satisfacción mala.

En un alto porcentaje los usuarios indican que la calidad de atención es buena en el consultorio de Inmunizaciones y en un mínimo porcentaje señalan que es mala.

Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023.

Recomendaciones

Para disminuir el abandono de la vacunación y mantener el cumplimiento del calendario, los directivos deben capacitar al personal de enfermería a prestar un servicio de alta calidad durante la inmunización.

El área de recursos humanos debe realizar evaluaciones periódicas sobre la satisfacción y la calidad de atención, con la finalidad de implementar estrategias de mejora en la calidad de atención del usuario.

Realizar estudios a partir de lo hallado en la investigación para identificar los factores que intervienen en la calidad de atención y la satisfacción del usuario, en el consultorio de inmunizaciones.

Agradecimiento

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, fueron mi inspiración, apoyo y fortaleza, a Dios, mis padres, mis hermanos. Muchas gracias a ustedes por demostrarme su verdadero amor y apoyo incondicional.

Mi gratitud también al Programa de Enfermería y agradecimiento sincero al asesor de mi tesis al Dr. Manuel Guzmán Palomino Márquez, gracias a cada docente quienes con su apoyo y enseñanzas constituyen la base de mi vida profesional.

Gracias, infinitas a todos ustedes.

Referencias bibliográficas

- Alkotb, H. y Alsherhri, A. (2022) Satisfacción del cliente con respecto a los servicios de vacunación contra el Covid-19 en el distrito de Namas. Recuperado de <https://www.medtextpublications.com/open-access/clientrsquos-satisfaction-in-toward-covid-vaccination-services-in-1085.pdf>
- Alvarado, L. (2011). Adopción del rol maternal de la teorista Ramona Mercer al cuidado de enfermería binomio madre-hijo: reporte de caso en la Unidad Materno Infantil. Recuperado de <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v2i1.57>
- Aristizábal, G., Blanco, D., Sánchez, A. & Ostiguín R. (2011). El modelo de promoción de la salud de Nola Pender: Una reflexión en torno a su comprensión. *Enfermería universitaria*, 8(4), 16-23. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000400003&lng=es&tlng=es
- Azmi, T. et al. (2017) Azmi, T. et al. (2017) Measurement of Patient Satisfaction with SERVQUAL Model of Private Hospitals. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/339780867_Measurement_of_Patient_Satisfaction_with_SERVQUAL_Model_of_Private_Hospitals_SEM_Approach
- Becerra, B. Pecho, L. Gómez, M. (2020) Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia del Covid-19. Recuperado de <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Bedón, A. (2022) Conocimientos y actitudes de los padres sobre las vacunas administradas a menores de 5 años en el C.S. Conde De La Vega Baja, LIMA. Recuperado de https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5944/TESIS_%20BEDON%20DIAZ%20ALDO%20FRANCOIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Briceño, M. (2019) Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del Centro De Salud De Ambo. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2309/BRICE%20C3%91O%20PE%20C3%91ALOZA%20Mitzi%20Libni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Callupe, J. (2021) Calidad de Atención y Satisfacción en Pacientes del Servicio del Laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72569/Callupe_AJMSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cana, L. (2022) Calidad de atención de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo CRED del centro de salud Acomayo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80440/Cana_QLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castellano, S. (2019) Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/html/>
- Centro Nacional de Vacunación y Enfermedades Respiratorias. (2019). Vacunas para sus niños, Centros para el control y la prevención de enfermedades. Recuperado de <https://www.cdc.gov/vaccines/parents/why-vaccinate/index-sp.html>
- Cortez, J. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67733/Cortez_CJ%20C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dana, E. Asefa, Y. Hirigo, A. T. y Yitbarek, K. (2021). Satisfaction and its associated factors of infants' vaccination service among infant coupled

mothers/caregivers at Hawassa city public health centers. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/21645515.2020.1790278>

De los Santos, C. (2019) Calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil, Lima. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11691?show=full>

Febres, J. & Mercado, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Fernandez, D. Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud del primer nivel de atención en el distrito de Chiclayo. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9618/Fern%C3%A1ndez%20Casta%20Bleda%20D%C3%A1maris%20Eutropia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, A. Rojas, C. Prado, J. y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Hernández, L. León, C. Miranda, A. y Hernández, L. (2022) Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Recuperado de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>

Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación 7^a ed. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hospital San Juan de Lurigancho (2013) Estudio de Satisfacción del Usuario Externo. Lima: Hospital San Juan de Lurigancho. Recuperado de

https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf

Huanca, M. (2021) Percepción de madres sobre la calidad de atención de enfermería del servicio de inmunización en un centro de salud, 2021. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91893/Huanc_a_CME-Rojas_CLJ-SD.pdf?sequence=1

Huerta, N. (2019) Orientación post vacuna de la enfermera y satisfacción de madres, puesto de salud Marian, Huaraz. Recuperado de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4150>

Infantes, M. (2017) Infantes Gómez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. Rev Peru Med Integrativa;2(2):133-9. Recuperado de https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf

Instituto Nacional de Salud (2022) Satisfacción de los usuarios en el Instituto Nacional de Salud. Recuperado de https://web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/gestion-de-la-calidad/mejora_continua/satisfacion_usuarios

Kotler, P. y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing en Buenos Aires: Pearson. Recuperado de <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>

León, B. (2021) Calidad de atención de enfermería y cumplimiento del esquema de vacunación en niños menores de 1 año, Centro de Salud San Antonio. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61742/Leon_TBK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Salud del Perú. (2011) Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios

médicos de apoyo, Lima: MINSA. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-011-MINSA.pdf>

Ministerio de Salud del Perú. (2021) Plan de Satisfacción del Usuario Externo. Lima: MINSA. Recuperado de <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>

Montanero, J. (2018) Estadística básica para las Ciencias de la Salud, España: Universidad de Extremura. Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/60526/1/Estad%C3%ADstica%20b%C3%A1sica%20en%20Ciencias%20de%20la%20Salud.pdf>

Nolasco, A. (2016) Estadística básica en Ciencias de la Salud, España en la Universidad de Alicante. Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/60526/1/Estad%C3%ADstica%20b%C3%A1sica%20en%20Ciencias%20de%20la%20Salud.pdf>

Numpaqué, A. & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Recuperado de <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Organización Mundial de la Salud (2023) Calidad de la atención OMS. Recuperado de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios sanitarios de calidad OMS. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Panamericana de la Salud (2021) Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. Recuperado de <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

Organización Panamericana de la Salud. (2017) Regional Outlook and Country Profiles Pan American Health Organization. Recuperado de

<https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>

Padilla, N. (2019) Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: el constructo psicológico. Recuperado de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/02/1049693/49-55.pdf>

Paredes C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Recuperado de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>

Parreño, A. (2016) Metodología de la investigación en Salud, Ecuador, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Rodriguez, J. (2022) Calidad de atención y satisfacción del usuario de inmunizaciones en un establecimiento de salud, Huanchaco, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96764/Rodriguez_DJR-SD.pdf?sequence=1

Sierra, A., Oroya, M. (2022) Nivel de satisfacción del cuidado enfermero en madres de menores de 1 año atendidos en el servicio de inmunizaciones Centro Salud Huayucachi. Recuperado de <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/868/TESIS%20MAYU%20Y%20DELSY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Silva, C. (2022) Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca- Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95371/Silva_ZCC-SD.pdf?sequence=1

Sisalema, K. (2019) Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil. Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosa, C. (2018) Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú. Recuperado de <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/409>

Soto, M. (2021) nivel de satisfacción de la atención del personal enfermería del servicio de Inmunizaciones y Cred en el contexto de la Covid-19 del CAP III HUAYCÁN. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55005/Soto_PMY%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, J., Luna, I. (2017) Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF Contaduría y Administración 62 (2017) 1270–1293. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>

Universidad Peruana Cayetano Heredia (2022) Calidad de atención en Salud. Recuperado de <https://www.redquest-lac.org/calidadensalud/definiciones/>

Valdiviezo, AK. (2019) Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención en el Hospital Regional Docente “Las Mercedes” nivel II-2 Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/5958>

Viris, S. (2020) Satisfacción, actitud y conocimientos de inmunización en usuarios acompañantes de niños atendidos en el Centro de Salud Durán, Ecuador. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61328/Viris_OSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wolf, M. Putnam, S. James, S. y Stiles, W. (1978). The medical interview satisfaction scale: development of a scale to measure patient. Journal of

Behavioral Medicine. Recuperado de
<https://link.springer.com/article/10.1007/BF00846695>

Zuñiga, D. (2022) Satisfacción del paciente y calidad de atención del Servicio de inmunizaciones en el Centro de Salud Andahuaylas- Apurímac, 2021. Recuperado de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83766/Zu%C3%B1iga_PDC-SD.pdf?sequence=1

Prado, A. (2014). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. *Revista Médica Electrónica*, 36(6), 835-845. Recuperado en 08 de enero de 2024, de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es&tlng=es

Anexos y Apéndices

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Satisfacción del usuario.	Es una dimensión e indicador de calidad de atención brindada en los servicios de salud, conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema de salud.	Se medirá según tres dimensiones consideradas se elaboraron 8 ítems los cuales se encuentran distribuidos en las dimensiones.	Afectiva	Seguridad en la atención Comportamiento del personal Libertad de expresarse	1, 2 y 3	Ordinal
			Cognitiva	Información del procedimiento Información de la atención.	4, 5 y 6	Ordinal
			Competencias profesionales	Conocimientos habilidades	7 y 8	Ordinal
Variable 2: Calidad de atención	Se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades	Se utilizará el cuestionario SERVQUAL, que fue modificado con 13 ítems, que medirán la calidad de atención.	Aspectos tangibles Fiabilidad Seguridad Capacidad de respuesta Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación • Equipos y materiales • Limpieza • Información • Disponibilidad de citas • Disponibilidad de historia clínica • Privacidad • Confianza • Seguridad • Puntualidad • Rapidez en la atención • Trato respetuoso • Horarios disponibles 	1 - 13	Ordinal

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Formulación interrogativa del problema:</p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023?</p>	<p>Variable 1</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Variable 2</p> <p>Atención de calidad</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la satisfacción del usuario externo que acude al consultorio de inmunizaciones. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023.</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Investigación aplicada y relacional.</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p>Población y Muestra:</p> <p>La población estará conformado por los 243 usuarios programados para el mes de abril del año 2023 que acudirán al Centro de Salud de Huarupampa y</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la calidad de atención al usuario externo que acude al consultorio de inmunizaciones. • Establecer la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de inmunizaciones. 	<p>mientras la muestra por 150 usuarios.</p> <p>Técnica e Instrumento de recolección de datos: La técnica será la encuesta el instrumento el cuestionario.</p>
--	--	--	---

Anexo 3. Instrumentos para la recolección de datos

Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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

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

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

8	¿El profesional de enfermería demuestra suficientes habilidades en la atención en el consultorio de vacunas?					
----------	--	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

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

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

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

Anexo 4. Validez y confiabilidad

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General

Nombre y apellido del validador: Edwin Johny, Asnate Salazar.

Fecha: 18/07/2023

Especialidad: Estadística e informática.

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autora del instrumento: Moreno Antúnez, Rosario Victoria

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de
Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023**

II. Aspectos a evaluar (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			15		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	

Sumatoria parcial			15	177	
Sumatoria Total	192				
Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)	0,96				

El instrumento puede ser aplicado, cumple con la validez para un trabajo científico.

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de validez

$$\boxed{192} = \boxed{0,96}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Apellidos y Nombres: Asnate Salazar Edwin

Grado académico: Doctor en ciencia e ingeniería de la computación

DNI: 80194557

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General

Nombre y apellido del validador: Yrma Rosario Soto Garcia

Fecha: 20/07/2023

Especialidad: Enfermera

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autora del instrumento: Moreno Antúnez, Rosario Victoria

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023

II. Aspectos a evaluar (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			16		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				17	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial				16	86	76

Sumatoria Total	178
Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)	0,89

El instrumento puede ser aplicado, cumple con la validez para un trabajo científico

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de validez

$$\boxed{178} = \boxed{0,89}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Mag. Yrma Rosario Soto Garcia

Apellidos y Nombres: Yrma Rosario Soto Garcia

Grado académico: Magister en Ciencias de la educación Superior.

DNI: 31664491

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General

Nombre y apellido del validador: Elga Mariela Mori Sanchez

Fecha: 25/07/2023

Especialidad: Enfermera

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autora del instrumento: Moreno Antúnez, Rosario Victoria

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023

II. Aspectos a evaluar (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?			16		
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			16		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				32	142	

Sumatoria Total	174
Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)	0,87

El instrumento puede ser aplicado, cumple con la validez para un trabajo científico


III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de validez

$$\boxed{174} = \boxed{0,87}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Firma del validador

Apellidos y Nombres: Elga Mariela Mori Sanchez

Grado académico: Maestría en gerencia de los servicios de la salud

DNI:08881503

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General

Nombre y apellido del validador: Karina Flores Pérez

Fecha: 12/07/2023

Especialidad: Enfermera

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autora del instrumento: Moreno Antúnez, Rosario Victoria

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023

II. Aspectos a evaluar (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				17	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				17	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	

Sumatoria parcial				170	
Sumatoria Total	170				
Valoración cuantitativa (sumatoria Total x 0.005)	0,85				

El instrumento puede ser aplicado, cumple con la validez para un trabajo científico

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0, 89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de validez

$$\boxed{170} = \boxed{0,85}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable


 Lic. Karina F. Flores Pérez
 Enfermera
 C.E.P. 35863

Apellidos y Nombres: Karina Flores Pérez

Grado académico:

DNI

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Confiabilidad

El alfa de Cronbach puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems.

A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y K es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

donde

- n es el número de ítems y
- p es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

Resumen de procesamiento de casos

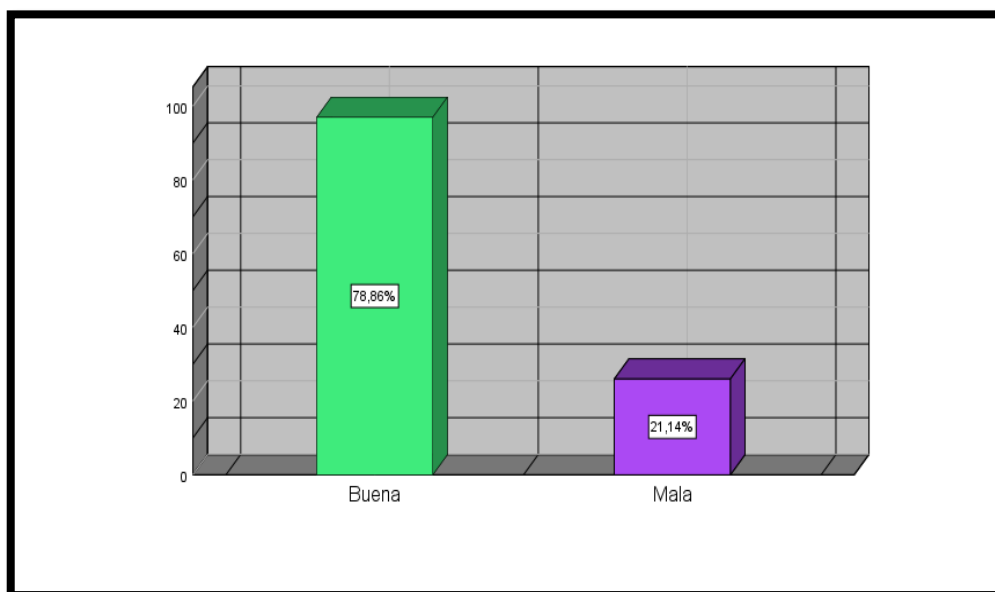
		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

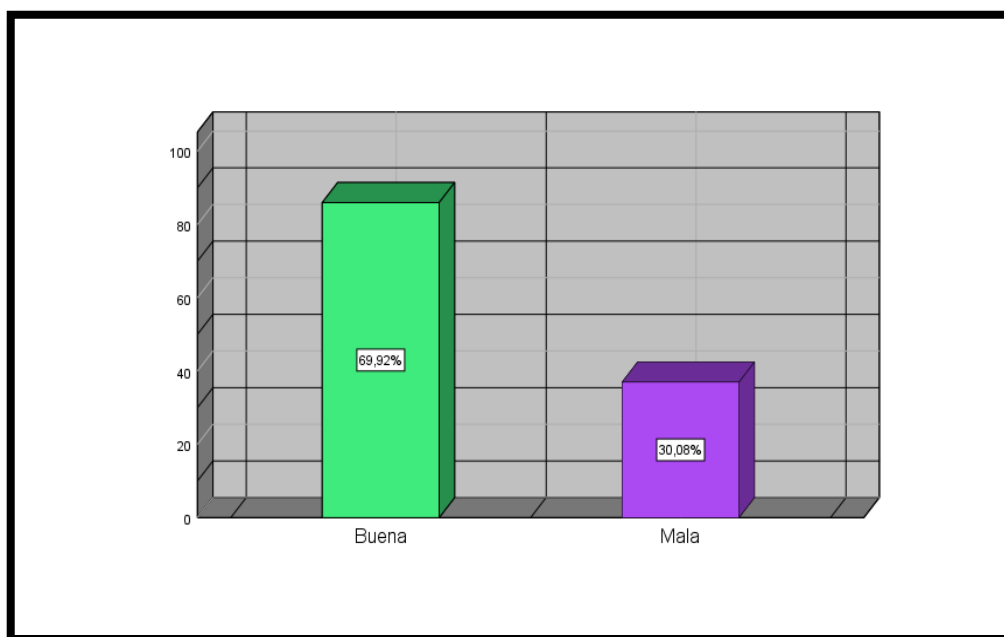
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.89	10

Anexo 5. Resultados generales



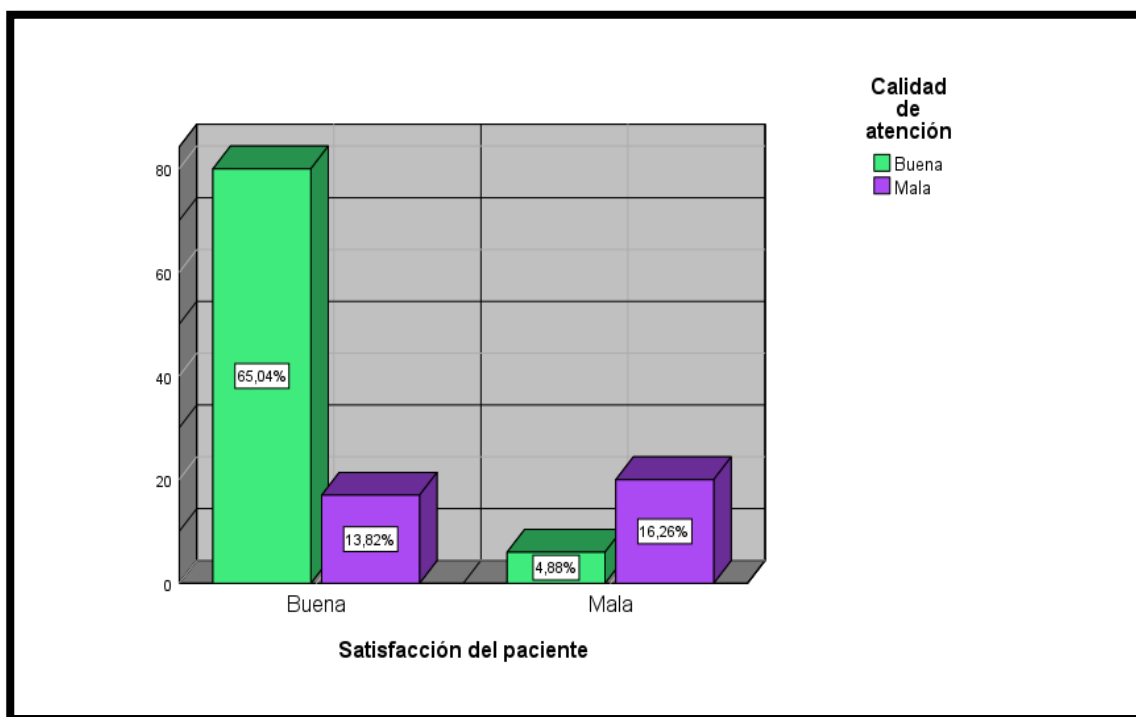
Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Satisfacción del usuario, consultorio de inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.



Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Calidad de atención del usuario, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.



Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Relación de la satisfacción del usuario con la calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, enero – junio 2023.

Anexo 6. Base de datos

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	Satisfacción	Afectiva	Cognitiva	Competencias	Calidad	Aspectos	Fiabilidad	Seguridad	Capacidad	Empatía	var	var	var	var	var	var
1	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Mala	Buena	Buena	Buena						
2	Buena	Mala	Mala	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena						
3	Buena	Buena	Buena	Mala	Buena	Buena	Buena	Mala	Buena	Buena						
4	Buena	Mala	Mala	Buena	Buena	Mala	Buena	Buena	Buena	Mala						
5	Mala	Buena	Buena	Buena	Mala	Buena	Mala	Buena	Mala	Buena						
6	Buena	Mala	Buena	Mala	Buena	Buena	Mala	Buena	Buena	Buena						
7	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena						
8	Mala	Mala	Mala	Buena	Mala	Mala	Mala	Mala	Mala	Mala						
9	Buena	Buena	Mala	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena						
10	Mala	Buena	Buena	Mala	Mala	Buena	Mala	Buena	Mala	Buena						
11	Buena	Mala	Mala	Buena	Buena	Mala	Buena	Buena	Buena	Buena						
12	Mala	Buena	Buena	Buena	Mala	Buena	Mala	Buena	Mala	Buena						
13	Mala	Mala	Mala	Buena	Buena	Buena	Mala	Mala	Buena	Mala						
14	Mala	Mala	Buena	Mala	Buena	Buena	Mala	Buena	Buena	Buena						
15	Mala	Buena	Mala	Mala	Buena	Buena	Mala	Buena	Buena	Buena						
16	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena						
17	Mala	Mala	Mala	Mala	Buena	Buena	Mala	Mala	Mala	Buena						
18	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena						
19	Mala	Buena	Mala	Mala	Buena	Mala	Mala	Buena	Mala	Buena						
20	Buena	Mala	Buena	Buena	Buena	Mala	Buena	Mala	Buena	Mala						
21	Mala	Buena	Mala	Mala	Mala	Buena	Mala	Buena	Mala	Buena						
22	Buena	Mala	Buena	Buena	Buena	Mala	Buena	Mala	Buena	Mala						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 7. Consentimiento Informado

PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN - ADULTOS -

Nivel de estudio : Pregrado

Introducción:

Lo invito a participar del estudio de investigación denominado:

“Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023”

Este es un estudio desarrollado por: **Moreno Antúnez, Rosario Victoria** perteneciente a la Universidad San Pedro – Ancash/Huaraz.

El objetivo de esta investigación es:

“Determinar la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023”

Por este motivo es necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

Metodología:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento 1. Entrega de los cuestionarios.

Beneficios:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted necesite conocer. Los resultados también serán archivados en: base de datos de cada participante y de ser el caso se le recomendará para que acuda a su médico especialista tratante.

Costos e incentivos:

Usted no realizará ningún gasto por participar de este estudio.

Confidencialidad:

Su información estará protegida ya que su participación es anónima, usaremos códigos de identificación internos los cuales mantendrán su privacidad. Si los resultados de este estudio son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de su persona. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el presente estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Código de Participante :

Nombre :

Fecha :

Firma del participante

Anexo 8. Permiso para el ingreso a establecimiento de salud



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

PROVEIDO N°006-2023-REGION-ANCASH-DIRES-A-RED-S-HS-MR-H/J

Visto el documento de solicitud presentado por Rosario Victoria MORENO ANTUNEZ con DNI N° 75489564, quien solicita permiso para aplicar los instrumentos de investigación cuyo título es: **“Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023”**, en consecuencia, esta jefatura **AUTORIZA**, aplicar los instrumentos de investigación al usuario interno y externo del Centro de Salud CISEA Huarupampa, en tanto se recomienda al personal de salud dar las facilidades a la estudiante, para su ejecución.

Huaraz, 07 de agosto del 2023.



Anexo 9. Formato de repositorio



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

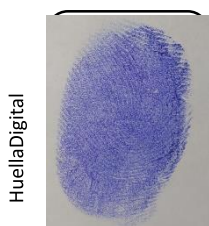
1. Información del Autor			
MORENO ANTUNEZ ROSARIO VICTORIA		75489564	rosa.more452@hotmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
<p>Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz, 2023</p>			
5. Programa Académico			
ENFERMERIA			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ³ (info:eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>			Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶



Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	24	01	24

Anexo 10. Reporte de similitud

Relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención, consultorio de Inmunizaciones, Centro de Salud Huarupampa Huaraz 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

25	25	6	11%
INDICE DE SIMILITUD%	FUENTES DE INTERNET%	PUBLICACIONES%	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2 hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3 repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
4 repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
5 Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

6 repositorio.untumbes.edu.pe	Fuente de Internet	1%
7 repositorio.utea.edu.pe	Fuente de Internet	1%
8 repositorio.usil.edu.pe	Fuente de Internet	1%
9 repositorio.unfv.edu.pe	Fuente de Internet	1%
10 www.researchgate.net	Fuente de Internet	1%
11 repositorio.usmp.edu.pe	Fuente de Internet	1%
12 repositorio.usanpedro.edu.pe	Fuente de Internet	1%
13 alicia.concytec.gob.pe	Fuente de Internet	1%
14 repositorio.une.edu.pe	Fuente de Internet	<1%

15 repositorio.unasam.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

16 repositorio.upsjb.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

17 repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

18 apirepositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

19 es.scribd.com

Fuente de Internet

<1%

20 repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

21 repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

22 polodelconocimiento.com

Fuente de Internet

<1%

23 Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC

Trabajo del estudiante

<1%

24 repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

25 Submitted to Universidad de Ciencias y
Humanidades

Trabajo del estudiante

<1%

26 repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

27 Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

<1%

28 dspace.unach.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

29 Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista

Trabajo del estudiante

<1%

30 coek.info

Fuente de Internet

<1%

31 www.coursehero.com

32 Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga <1%

Trabajo del estudiante

33 repositorio.unica.edu.pe <1%

Fuente de Internet

34 rraae.cedia.edu.ec <1%

Fuente de Internet
