

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD



**“SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN ADULTOS JÓVENES QUE
ACUDEN AL VACUNACAR COVID – 19 DEL
PARQUE DE LAS LEYENDAS SAN MIGUEL, 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN SALUD PÚBLICA**

**AUTORES: PRUDENCIO MENES MAYRA ALEJANDRA
RUIZ ALOR ISABELA CLAUDIA ROSA**

Callao, 2022

PERÚ

**“SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN ADULTOS JÓVENES QUE
ACUDEN AL VACUNACAR COVID – 19 DEL
PARQUE DE LAS LEYENDAS SAN MIGUEL, 2022”**

AUTORES

PRUDENCIO MENES, MAYRA ALEJANDRA

RUIZ ALOR, ISABELA CLAUDIA ROSA

HOJA DE REFERENCIA

HOJA DE REFERENCIA MIEMBROS DEL JURADO

- DR. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ PRESIDENTE
- MG. CESAR ANGEL DURAND GONZALES SECRETARIA
- DRA. MERCEDES LULILEA FERRER MEJIA VOCAL
- MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN MIEMBRO

ASESORA: MG. LUZ DE LA TORRE

N° de Libro: 01

N° de Folio: 370

N° de Acta: 032

Fecha de Aprobación de tesis: 26 DE JULIO DEL 2022

Resolución de sustentación: N° 131-2016-CU

DEDICATORIA

A Dios y a nuestros padres que, gracias a su esfuerzo y ejemplo de vida, nos enseñaron a seguir luchando y creciendo como profesional sin importar el tiempo y circunstancias.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirnos contar y gozar de buena salud junto a nuestras familias para lograr y cumplir con nuestros objetivos.

A nuestros padres y familiares; por el apoyo incondicional y continuo durante el proceso de nuestro desarrollo como profesionales, que sin ellos no hubiese sido posible.

A nuestros docentes; quienes estuvieron pendientes de forma continua en cada proceso, por su dedicación y comprensión durante el desarrollo de nuestra tesis.

ÍNDICE

INDICE DE TABLAS.....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Objetivos.....	13
1.4. Limitantes de la investigación.....	14
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes: Internacional y nacional.....	15
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Conceptual.....	28
2.4. Definición de términos básicos.....	33
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1 Hipótesis.....	35
3.2 Definición conceptual de variables.....	35
3.2.1 Operacionalización de variable.....	36
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	
4.1 Tipo y diseño de investigación.....	39
4.2 Método de investigación.	40
4.3 Población y muestra.....	40
4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado.....	41
4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	41
4.6 Análisis y procesamiento de datos.	41
V. RESULTADOS	

5.1 Resultados descriptivos.....	42
5.2. Resultados inferenciales.....	44
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.....	47
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	53
VII. CONCLUSIONES.....	
VIII. RECOMENDACIONES.....	
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	
X. ANEXOS.....	
Matriz de consistencia.....	69
Cuestionario de encuesta de satisfacción.....	71
Cuestionario de encuesta de calidad de atención.....	72
Evaluación de Instrumentos por Juicio de Expertos.....	74
Prueba de confiabilidad.....	76
Base de datos.....	77

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 5.1.1 Satisfacción en Adultos Jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas	42
Tabla N° 5.1.2 Calidad de Atención de Enfermería en Adultos Jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas.....	43
Tabla N° 5.2.1 Relación entre la Satisfacción y Calidad de Atención de Enfermería en Adultos Jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas	44
Tabla N° 5.2.2 Relación entre Dimensión Expectativas y Calidad de Atención de Enfermería en Adultos Jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas.....	45
Tabla N° 5.2.3 Relación entre Dimensión Percepción y Calidad de Atención de Enfermería en Adultos Jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas	46

RESUMEN

El estudio titulado “Satisfacción Y Calidad De Atención De Enfermería En Adultos Jóvenes Que Acuden Al Vacunacar COVID – 19 Del Parque De Las Leyendas San Miguel, 2022” tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19. La investigación fue elaborada a partir de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal. El tamaño muestral fue de 208, siendo los evaluados adultos jóvenes que acuden al Vacunatorio. La recolección de datos fue realizada a través de la aplicación de encuestas. Para ello se utilizó dos cuestionarios de Satisfacción y calidad, conformados por un total de 26 ítems. La información recogida a través de ambos instrumentos fue procesada con el paquete estadístico SPSS en su versión 25. Con respecto a los resultados de esta investigación, en los resultados inferenciales se encontró que los Adultos Jóvenes califican la calidad de atención como buena el 92,8% (193) y se sienten satisfechos con la atención recibida. Con respecto a las dimensiones expectativas y percepción con relación a la calidad de atención los Adultos Jóvenes califican la Calidad de Atención como Buena el 88,9% (185) y se sienten satisfechos. Llegamos a la conclusión que, si existe relación entre ambas variables, esto significa que tenemos correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre ambas variables y sus respectivas dimensiones. Hay relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes al 90% de confianza.

Palabra Clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario

ABSTRATO

O estudo intitulado "Satisfação e qualidade dos cuidados de enfermagem em jovens adultos que vêm para a vacina COVID-19 no Parque De Las Leyendas San Miguel, 2022" tem como objetivo determinar a relação entre satisfação e qualidade dos cuidados de enfermagem em adultos jovens que frequentam o Vacunacar Covid19. A pesquisa foi desenvolvida a partir de uma abordagem quantitativa, descritiva e correlacional transversal. O tamanho da amostra foi de 208, sendo avaliados os jovens adultos que frequentam a Vacina. A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de questionários. Para isso, foram utilizados dois questionários de satisfação e qualidade, compostos por um total de 26 itens. As informações coletadas por meio de ambos os instrumentos foram processadas com o pacote estatístico SPSS em sua versão 25. Em relação aos resultados desta pesquisa, nos resultados inferenciais verificou-se que os Jovens Adultos classificam a qualidade do atendimento como boa em 92,8% (193) e sentem-se satisfeito com o atendimento recebido. Em relação às dimensões expectativas e percepção em relação à qualidade do atendimento, 88,9% (185) dos Jovens avaliam a Qualidade do Atendimento como Bom e sentem-se satisfeitos. Concluímos que, se houver relação entre as duas variáveis, isso significa que temos correlações positivas e estatisticamente significativas entre ambas as variáveis e suas respectivas dimensões. Existe uma relação significativa entre a satisfação e a qualidade da assistência de enfermagem em adultos jovens com 90% de confiança.

Palavras-chave: Qualidade do atendimento, satisfação do usuário.

INTRODUCCIÓN

Según la OMS, 2016. La satisfacción del usuario es uno de los principales componentes para evaluar la calidad de la atención en salud, es un indicador del grado en que una organización cumple con las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que recibe. (1) La calidad de asistencia sanitaria es asegurar que el paciente reciba todo un paquete de servicios que sean los más adecuados para obtener buenos resultados satisfaciendo las necesidades del usuario. (2)

La presente investigación titulada “Satisfacción y Calidad de Atención en los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar COVID – 19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022”, tiene como finalidad demostrar si existe relación entre las variables en estudio. Así mismo contribuirá a identificar aquellos factores que causan insatisfacción en el usuario, plantear un servicio de calidad que respondan a las necesidades y expectativas del paciente, usando los recursos disponibles en las atenciones realizadas. La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención brindada en los servicios de salud. Conocer los niveles de satisfacción ayudará a cerrar brechas y definir fortalezas para desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que demandan los pacientes.

En el 2019 se realizó un Simposio, el cual nos dio a conocer que la calidad de atención en los hospitales del MINSA fue percibida como baja; este problema no solo se da en el Perú, la calidad de atención en los países de recursos bajos y medianos a nivel mundial es inadecuada, pese a que si se da una mejora esto podría salvar más de 8 millones de vidas anualmente. En el 2018 la contraloría realizó una evaluación de la calidad de atención en los hospitales el cual encontraron muchas deficiencias, como la falta de recurso humano, carencia en el equipamiento, insumos y medicamentos, usualmente el personal de salud tiene que ingeniárselas para poder atender, en muchos casos atienden con herramientas del siglo pasado, todo esto dificulta al brindar una atención adecuada, la falta de acceso y las

trabas burocráticas no deberían ser motivo para morir en el siglo XXI en un país de recursos medios a altos como en el Perú. (3)

El presente informe final de investigación consta de siete apartados; I: planteamiento del problema, que incluye la determinación del problema, formulación del problema, objetivos y justificación, II: incluye los antecedentes, el marco conceptual y la definición de términos, III: considera las hipótesis, así como la operacionalización de variables, IV: metodología, tipo y diseño de investigación; población y muestra, técnicas e instrumentos a utilizar y el análisis de los datos V: cronograma, VI: presupuesto VII: referencias bibliográficas, asimismo, contiene un apartado de anexo.

Este trabajo se llevará a cabo con el fin de determinar los factores que influyen en la satisfacción del usuario al asistir al VacunaCar, ya que existen reclamos verbales sobre la atención brindada, con la finalidad de buscar solución a estos problemas encontrados.

Por esta razón es que se plantea la propuesta de este proyecto de investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, la calidad se ha convertido en una necesidad y una exigencia para lograr la aceptación de la sociedad, en la cual la satisfacción es un modo de medir la capacidad en la que los usuarios perciben la atención ofrecida por el personal de salud mediante una calificación, demostrando así cuál es la satisfacción y la calidad de atención del personal que lo atiende, este aspecto ha ido aumentando su importancia tal como lo describe la OMS "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". (4)

El SARS-COV-2, apareció en la escena mundial en diciembre del 2019, una enfermedad nueva, sin tratamiento o vacuna conocida y con una alta tasa de contagio. Transcurría el mes de marzo del año 2020 para cuando se notifica al primer paciente en el Perú, donde se cuenta con un sistema de salud fragmentado y con muchas deficiencias, el cual aún lucha por contener el número de pacientes que día a día acuden a los servicios de emergencias y los estragos que estaba dejando a la población afectada por esta enfermedad. El 16 de marzo se decretó cuarentena general y el estado de emergencia, en el que se adoptaron medidas de aislamiento social y se suspendieron las actividades de diversos sectores.

Con estas medidas, se priorizaron las atenciones dirigidas a contener la pandemia por COVID – 19. Era inminente el alcance de la pandemia, en un sistema donde el sector salud trabaja con sus emergencias abarrotadas de pacientes, con brechas de recursos humanos, personal con bajos sueldos. En la parte logística y estructural, el sector salud presenta un campo automotor con escasas ambulancias tipo III,

infraestructura con riesgo de colapso ante sismos por la antigüedad, escaso presupuesto para adquisiciones, entre otros.

El Perú ingresaba a una situación de guerra por la salud pública, donde los soldados “asistenciales” se someterán a una lucha, a riesgo de poner en peligro su propia vida. El estado enfrentó la pandemia con tres medidas, siendo la primera retomar los aspectos de bioseguridad, la segunda medida fue la no movilización de ciudadanos, quedándose obligatoriamente confinados en sus hogares, la tercera medida permitir sólo la continuación de actividades principales e indispensables. Disminuir el aforo, globalmente en todas las actividades económicas humanas, favorece a las anteriores medidas creando una alternancia dentro del horario de labores.

En el 2018 se realizó un informe conjunto de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Grupo Banco Mundial, los servicios de salud de baja calidad están frenando el avance de las mejoras en el ámbito de la salud en países de todos los niveles de ingreso. Hoy en día, en todos los países abundan los diagnósticos imprecisos, los errores de medicación, los tratamientos inapropiados o innecesarios, las instalaciones o prácticas médicas inadecuadas o inseguras, o los prestadores que carecen de suficiente capacitación y experiencia. Esta situación empeora en los países de ingreso bajo y mediano, donde el 10 % de los pacientes hospitalizados puede contraer una infección durante su internación, en comparación con el 7 % en los países de ingreso alto. (5)

En Colombia, 2011 en el estudio Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados considera que lo primordial es valorar las necesidades de los pacientes con el fin de satisfacerlas con las intervenciones y actividades de enfermería. Siendo prioritaria la participación del usuario en la evaluación y mejoramiento de la calidad. Según lo anterior la satisfacción percibida por el paciente es un producto de la atención hospitalaria y un elemento fundamental como indicador válido de la calidad de los cuidados que

se prestan a través de un cuidado humanizado. Torres C, Buitrago M. (6)

La Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública publicó en el 2019, un simposio sobre las Barreras para una atención eficaz en los hospitales del MINSA, atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del XX. Donde nos indica que la calidad de atención en los hospitales del MINSA es percibida como baja. En general los países de recursos bajos y medianos, la calidad de atención también es inadecuada. La Contraloría General de la República en el 2018 realizó una evaluación en los establecimientos de mediano y alto nivel de complejidad sobre la calidad de atención. El cual los resultados no se dieron a conocer de forma explícita pero que requieren de una atención inmediata. *“Como resultado del operativo se identificó un alto nivel de incumplimiento de las Normas Técnicas de Salud en los servicios de consulta externa, emergencia, farmacia, diagnóstico por imágenes y laboratorio que brindan los hospitales e institutos especializados de salud públicos a nivel nacional, lo que genera el riesgo de una inadecuada atención a los pacientes. Las evidencias de la situación descrita se observan, entre otros, a través de las horas de atención y facilidades de acceso a los pacientes, alta dotación de equipos sin el mantenimiento requerido, elevados niveles de sobre stock de algunos medicamentos y bajo stock de otros, alta exposición a deterioro de los medicamentos por incumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento, así como falta de recursos humanos suficientes en los servicios visitados”*. Estos resultados necesitan de una acción y atención inmediata, es importante saber que estos datos engloban al MINSA y a ESSALUD. En cuanto a la atención en consultorios externos la realidad mostró grandes deficiencias. *“El cumplimiento de infraestructura básica para consultorios de medicina interna era sólo del 69%. Por otro lado, al margen de las deficiencias estructurales, no se encontró al internista o cirujano responsable de la atención en el 31% de casos. La situación en la emergencia no es mejor. El 36% de los establecimientos de mediana y alta complejidad*

del MINSA evaluados no contaban con recursos humanos suficientes, el 44% no contaban con equipamiento adecuado y el 25% no contaban con infraestructura adecuada.” En conclusión, la falta de todos estos recursos constituye una problemática que requiere de atención inmediata, la carencia de los equipos e insumos es un riesgo constante para la calidad de atención al paciente. (3)

En el 2015 se publicó un estudio realizado durante noviembre y diciembre en el 2013 con el fin de medir la satisfacción del usuario en un centro de salud de primer nivel en una provincia del Perú. Para medir la satisfacción del usuario se consideró como satisfecho cuando la brecha entre percepción y expectativa fue positiva. Se encuestó a un total de 99 personas, entre ellas el 72% era usuario y el resto acompañante. El 86% fueron mujeres. El 85% de los encuestados era un paciente continuador, 64% contaba con el Seguro Integral en Salud (SIS), 20% contaba con otro seguro y el 15% no poseía seguro de salud. El personal que atendió a estos pacientes fueron médicos (57%), obstetra (19%), enfermera (10%), odontólogo (7%) y psicólogo (5%). El porcentaje de insatisfacción según dimensiones fue: fiabilidad (39,1%), capacidad de respuesta (46,5%), seguridad (31,4%), empatía (28,8%), aspectos tangibles (29,9%) y buen trato (30,6%), La satisfacción del usuario expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora. Jessica Zafra. (7)

En el Vacunacar Parque de las leyendas se ha podido observar un gran número de usuarios que nos dieron a conocer de forma verbal su insatisfacción en la atención brindada por parte del personal de salud, algunos de los factores fueron el tiempo en la atención, el clima, la infraestructura, protocolo entre otros. Lo que se pretende con este proyecto de investigación es trabajar con el personal de salud con el fin de mejorar la calidad de atención al usuario, que es uno de los objetivos de este proyecto de investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022?

1.2.2 Problemas específicos:

- a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión expectativas y la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre dimensión percepción y la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar COVID-19 del parque de las leyendas San Miguel, 2022?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) conocer la relación entre la dimensión expectativas con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022
- b) Conocer la relación entre la dimensión percepción con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.

1.4 Limitantes de investigación

1.5.1 Limitante teórica

Para el desarrollo de la investigación se cuenta con pocos trabajos y bibliografías sobre el tema nacional e internacional, por lo tanto, es una limitante.

1.5.2 Limitante temporal

La investigación se desarrollará durante los meses de marzo y abril 2022, se cuenta con tiempo determinado ya que actualmente la vacunación a los adultos jóvenes contra la covid-19 se está dando de manera masiva por la situación de la pandemia, buscando actuar de forma rápida y disminuir riesgos de mortalidad.

1.5.3 Limitante espacial

La investigación se desarrollará en el Centro de Vacunación “Parque de las Leyendas” del Distrito de San Miguel, lugar donde se atiende a la población adultos jóvenes para la vacunación contra la COVID-19, el cual es una sede temporal de ESSALUD brindada por la Municipalidad de San Miguel hasta que termine la jornada.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

N. MORA, Clara. 2021 (Ecuador). “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas”. Cuyo objetivo es determinar los factores que influyen dentro de la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud que brinda el área de emergencia de este hospital. Emplea el método descriptivo con un corte transversal, tomando un enfoque mixto. Esta información se obtuvo por medio de análisis de gráficos y tablas que relacionan las variables, en el cual se empleó una encuesta estructurada con base en el modelo SERVQUAL, con opciones de respuesta estructurada en una escala de tipo Likert del 1 al 5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto. Los resultados que se obtuvieron por medio de la encuesta evidencian un nivel alto de satisfacción de los usuarios con relación a la dimensión de validez, mientras que la dimensión de lealtad reflejó resultados bajos, esto se debió principalmente por la ausencia de información de los procesos y procedimientos aplicados en el servicio de emergencias. En cuanto a la variable de calidad de atención y de capacidad de respuesta se obtuvo un menor porcentaje indicando que estos ámbitos se deben mejorar. Como conclusión se refleja que la percepción de calidad de atención mayoritaria se dio en las mujeres mientras que en la satisfacción de los usuarios se vio delimitada en la dimensión de lealtad. (10)

R. CERINO, Juana. et al. 2020 (México). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS. 2020; Objetivo: Identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Metodología: El estudio fue descriptivo, transversal, en una muestra compuesta por 90 pacientes mayores de 18 años identificados a través de un muestreo por conveniencia, se les aplicó el instrumento SERVQHOS-E, Alpha de Cronbach de .87. Resultados: En cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, se encontró una media de 1.97 puntos (DE=.626) de satisfacción global. La mayoría de los pacientes

indicaron estar satisfechos (67.8%) con el cuidado de enfermería, seguida de muy satisfechos (18.9%). Conclusiones: Más de la mitad de los sujetos que participaron en este estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería. (11)

P. CORDOBA, Mary. 2020. (Colombia). “Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud desde la Satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, Período 2017-2019”. El objetivo es Determinar el Nivel de Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud desde la Satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019. Metodología, población y la muestra fueron 3185 pacientes que acudieron a la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo durante los periodos comprendidos entre 2017-2019, la información se tomó de las bases de datos de la entidad. Para el manejo y análisis de los datos, la información fue tabulada en una base de datos estructurada en un software de Excel y se realizaron análisis descriptivos simples a través de tablas y gráficos de frecuencia absoluta, lo cual permitió calcular las medidas simples de composición y distribución de variables. Resultados. el sexo de mayor predominio fue el femenino con el 59,7% mientras que del masculino eran el 40,3%; el mayor número de encuestados en los tres años estudiados, calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguida de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica con el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%, lo cual es un buen indicador de la calidad de la atención brindada en el hospital. Concluyendo que la percepción que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1%. (12)

J. BELTRAN, Maribel., et al. 2020. (México). “Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua”. Objetivo, identificar el nivel de satisfacción de la atención integral de los usuarios hospitalizados con atención médica y/o quirúrgica. Metodología, es un estudio descriptivo, transversal, la población consta de 501 usuarios, se aplicó una encuesta de opinión sobre la calidad de atención hospitalaria. Resultados. El 88.4% de los participantes fueron pacientes, el 93.1% de los

usuarios respondieron sentirse entre muy satisfechos, la calificación que le brindaron a la enfermera fue alta, de 95.4%, seguida de la del médico con 94.4%. El 98.4% de los pacientes egresados recomiendan el hospital. Conclusiones. La satisfacción fue alta en el 93% de los entrevistados. (13)

FARIAS, Patricia., et al. 2019. (Argentina). “Satisfacción Percibida y Calidad de la Atención médica en Sistemas de Salud”. Cuyo objetivo es explorar la calidad de la Relación Médico-Paciente en sujetos que asisten a servicios de salud, focalizando en el grado de satisfacción e insatisfacción respecto a la calidad de la atención médica y las posibles asociaciones con características demográficas de los usuarios. Metodología, Se trabajó con una muestra intencional de 100 sujetos que asistieron a Instituciones públicas y privadas de una localidad de la provincia de San Juan (Argentina). Se administró de forma individual y previo consentimiento informado, el Cuestionario estructurado tipo encuesta (Urquiza Chávez, 2011) para evaluar la percepción de los usuarios respecto del servicio médico recibido y el nivel de satisfacción. Resultados, Los usuarios manifestaron satisfacción en la atención con independencia de las variables sociodemográficas. Se halló relación entre calidad de atención y tipo de atención pública y privada. Se considera que el trabajo aporta información para el mejoramiento continuo de la calidad en la atención de los sistemas de salud. (14)

C. PAJA, Johana., et al. 2019. (Colombia). “Percepción de la calidad de la atención en salud, en usuarios del servicio de consulta externa, de la IPS Horizontes del municipio de Florencia – Caquetá en el último trimestre de 2018”. Cuyo objetivo es evaluar la percepción de la calidad de la atención en salud que tienen los usuarios del servicio de consulta externa, de la IPS Horizontes del municipio de Florencia, Caquetá. Metodología, El estudio es descriptivo, de corte transversal el cual establece la percepción de la calidad de la atención en salud de los pacientes que reciben atención en el servicio de consulta externa de la IPS Horisoes S.A.S durante el último trimestre del año 2018. Resultados: El 73% de los usuarios son de género femenino, el 49.6% son del grupo etario de 20 a 40 años y el 54.7% pertenece al régimen subsidiado. El 53.8% de los usuarios consideraron que el trato por parte de los profesionales de la salud fue muy bueno y el 100% está satisfecho de la atención recibida. Conclusiones: De acuerdo con los indicadores del instrumento PECASUSS, los pacientes percibieron elementos de la IPS

importantes en la calidad de la atención en salud: infraestructura cuidada y aseada, comodidad en la sala de espera, amabilidad por parte del personal de la IPS y alta capacidad resolutoria ante sus inquietudes; La percepción global de la calidad de la atención en salud indica que los usuarios se perciben satisfechos con el servicio y desearían regresar a esta IPS. (15)

A. TORRES, Andrea. 2018. (Ecuador). “Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, Zona 7 de la Provincia de El Oro”. El objetivo es construir y analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes atendidos, determinando las dimensiones que influyen de manera significativa en la satisfacción del paciente. La metodología corresponde a un enfoque mixto, cuantitativo se basa en el modelo SERVPERF, las técnicas e instrumentos utilizados fueron: encuestas con 5 variables. A su vez se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevistas para obtener conocimiento de las variables de estudio. Los resultados se efectuaron a través del programa estadístico para su tabulación y análisis. Mediante las técnicas utilizadas se puede evidenciar que existen falencias en el elemento de capacidad de respuesta, por lo que se implementa un plan de mejoramiento para minimizar los tiempos de espera y disminuir la falta de entrega de medicamentos, optimizando el tiempo en el servicio de salud logrando incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios. (16)

R. FLORES, Viridiana. 2018. (México). “Calidad de la atención primaria de acuerdo al manual del Paquete Garantizado de Servicios de Promoción y Prevención para una mejor Salud en Mujeres de 20 a 59 años de edad: percepción del usuario”. Objetivo. Evaluar la percepción de la calidad de la atención médica por los usuarios en la Unidad Médica Familiar No. 78 en Nezahualcóyotl, Méx. Métodos: Evaluación cuantitativa mediante una encuesta con escala tipo Likert, para evaluar la calidad en el servicio se estableció el instrumento SERVQUAL, el cual permite de manera sistemática obtener satisfacción del cliente y el índice de calidad en el servicio. Resultados: las entrevistadas, con media de 36 años de edad, valoran mayormente como no favorable la calidad de los servicios. Con una escala de totalmente en desacuerdo (1) y totalmente de acuerdo (7), calificaron como en desacuerdo. Conclusiones: La calidad percibida por los usuarios de la

Unidad Médica Familiar fue favorable en general. (17)

V. VILLARREAL, Kilmeni. 2017. (Bolivia). “Satisfacción sobre la calidad de atención bajo la percepción de las usuarias del servicio de salud regional la Paz, pro mujer durante el último semestre de 2014 y gestión 2015”. Cuyo objetivo fue identificar el grado de satisfacción percibida por usuarios del servicio de salud en regional la Paz pro mujer. Metodología. Se realizó una investigación cuantitativa-cualitativa siguiendo el método de triangulación, la investigación cuantitativa se realizará con una investigación transversal que permite conocer la ponderación objetiva de la satisfacción de la/el usuaria/o, pero no las características, por lo que se emplea en segunda instancia una investigación cualitativa de reflexión en grupos de enfoque aplicando en estos grupos preguntas abiertas que nos permitan describir las experiencias y/o percepciones de las/os participantes. El resultado fue que el 80% manifiesta que la calidad de atención en el servicio de medicina fue buena y el 20% era excelente, sin embargo, la calidad de atención en los otros servicios fue el 50% manifiesta que es buena, el 13% regular y el 17% no contesta. Llegando a la siguiente conclusión: identificó satisfacción desde la perspectiva del socio en cuanto al trato del personal, en cuanto al servicio educativo promocional es insatisfactorio. (18)

B. OROZCO, Raquel. 2017 (Costa Rica). “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016”. Objetivo. Analizar la percepción de la calidad que tenían los padres de los niños ingresados en la UCI-HNN sobre atributos previamente establecidos. Metodología. La población a elección fue de 122 padres, el cuestionario a utilizar fue el modelo de EMPATHIC, posteriormente para procesar la información mediante el programa estadístico SPSS con el subsiguiente análisis de los resultados y la generación de gráficos. Resultados. La atención en salud según los padres fue excelente en relación con la satisfacción de la información recibida, ya que fue siempre oportuna, con una adecuada frecuencia, de un buen modo, lo suficientemente objetiva

y de mucho valor para ellos. Con respecto a la satisfacción en relación con el cuidado, consideraron que fue competente, adecuadamente coordinada y centrada en el paciente, que permitió una identidad e interacción del cuidado, ofreciéndoles la oportunidad de integrarse en el proceso de cuidado de su hijo. Sin embargo, los padres no están satisfechos con la empatía recibida en la atención. Con respecto a la satisfacción en relación con la participación de los padres en el cuidado, según la percepción de los padres la seguridad de la atención fue adecuada y se sintieron incluidos en el proceso de atención de sus hijos; sin embargo, la humanización de la atención no cumplió sus expectativas. En relación con la satisfacción con la actitud profesional, los padres consideraron que fue auténtica, sensible y prudente, con un adecuado humor en la atención. Se concluye que se cumplieron altamente las expectativas de los padres en relación con la atención en salud de la UCI-HNN; sin embargo, es necesario reevaluar lo que se está brindado desde la perspectiva de los padres, en donde la calidez del cuidado, no cumple en totalidad sus expectativas. (19)

2.1.2 Antecedentes Nacionales

T. MARREROS, Waldo. (2021). “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021”. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Metodología, Investigación de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, de método descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 40 usuarios atendidos en los servicios de enfermería (CRED, ESNI, control de anemia y PCT), mediante un muestreo no probabilístico o por conveniencia. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la de una encuesta y un cuestionario individual de autoría propia. Resultados, Del 100% (40) de usuarios atendidos por enfermeros, el 46.1% (18) tienen un nivel de satisfacción medio, seguido por el 30.8% (12) con un nivel de satisfacción alto y finalizando con el 23.1% (10) que poseen un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión humana, el indicador respeto con 43.2% (17) presenta un nivel de satisfacción alto; en la dimensión técnica, el indicador atención oportuna con 48.7% (19) presenta un nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno, el indicador integralidad con 58.2% (23) presenta un nivel

de satisfacción alto. Se concluye que en la mayoría de usuarios prima el nivel de satisfacción medio sobre la calidad de atención que se brinda por los enfermeros, donde la dimensión técnica destaca respecto a las otras dimensiones. (20)

V. MATURRANO, Johan. (2019). “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de lima sede huacho 2019”. Cuyo objetivo tiene Demostrar qué existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019. Metodología. Estudio cuali cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, correlacional conformada por 500 usuarios que visitan semanalmente el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho. Se obtuvo un 54% como mayor porcentaje del total de usuarios en casi siempre seguido de siempre con un 34% y a veces con un 12%, se determinó que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho siendo el grado de correlación positivo y alto. (21)

M. MUNAYCO, Iris. (2018). “Satisfacción de la calidad de atención en madres de niños menores de tres años y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Lunahuaná – Cañete, 2018”. Los objetivos son: Relacionar la satisfacción de la calidad de atención en madres de niños menores de tres años y la adherencia al control de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud De Lunahuaná – Cañete 2018. Metodología. Investigación descriptiva, cuantitativa, correlacional de corte transversal, conformada por las madres de los niños menores de tres años, que asisten al control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud de Lunahuaná, siendo un total de 137 madres. Los resultados fueron que existe relación significativa entre la satisfacción de calidad en atención en madres de niños menores de tres años y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo. En cuanto a la satisfacción de la calidad de atención de las

madres de los niños menores de tres años en la dimensión técnica científica existe relación significativa con la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de los niños menores de tres años. En la satisfacción de la calidad de atención de las madres en la dimensión humana existe relación significativa con la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en los niños menores de tres años. (22)

C. GUEVARA, July. (2018). “Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018”. Los objetivos fueron: Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018. Metodología. Investigación de tipo cuantitativo, porque estudió los hechos y fenómenos de la realidad, del usuario externo afiliado al SIS obteniendo datos que fueron medidos objetivamente, con enfoque correlacional transversal porque “determinó el grado o intensidad de la relación que existe entre dos o más variables seleccionadas, conformada por 5000 personas afiliadas al seguro integral de salud que acuden al Hospital José Soto Cadenillas, ubicado en la provincia de Chota. Los resultados revelan que el nivel de satisfacción del usuario externo vemos que los usuarios se encuentran insatisfechos en un 74.7 % y satisfechos en un 25.3 %, todo esto se debe a que la satisfacción del usuario se refiere al tipo de atención que haya recibido durante la atención. Con respecto a la caracterización de los datos generales el 100% de los pacientes encuestados, el mayor porcentaje de los pacientes tienen entre las edades de 20 a 29 años lo que hace un 26.8 %, con predominación de sexo femenino un 59.9 %, con un grado de instrucción secundaria del 51 %, provenientes del área urbana en un 75.1%, cuyo estado civil en su mayor proporción son soltero (as) 35.4 %. (23)

R. ROJAS, Karla. (2020). “Calidad de atención en salud y actitud del usuario frente a la vacunación en el consultorio médico y centro de

vacunación internacional medical & Meath, abril lima 2020". Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención en salud y actitud del usuario frente a la vacunación. Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, prospectivo y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 200 usuarios seleccionada de manera probabilística aleatoria simple. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta, el instrumento para la calidad de atención en salud fue un cuestionario elaborado con escala de Likert (Alpha de Crombach, $\alpha = 0.88$), de la misma manera para la Actitud (Alpha de Crombach, $\alpha = 0.71$). Como resultados descriptivos se obtuvo que un 98.5 % (197) de los usuarios perciben un alto nivel de calidad de atención en salud, en tanto que el nivel medio obtuvo un 1.5% (3) y ninguno en un nivel bajo, mientras que la Actitud frente a la vacunación es de indiferencia 62% (124), de aceptación 38% (76) y de rechazo 0% (0). Y como resultados inferenciales se obtuvo que si existe relación significativa entre la calidad de atención en salud y la actitud del usuario frente a la vacunación, estadísticamente $Rho = 0.226$ y $p = 0.01$ ($p < 0.05$) determinando correlación positiva considerable, como segundo resultado inferencial si existe relación significativa entre la dimensión Técnica con la actitud del usuario frente a la vacunación, estadísticamente $Rho = 0.202$ y $p = 0.004$ ($p < 0.05$), considerándose correlación positiva, como tercer resultado inferencial si existe relación significativa entre la dimensión Humana y la actitud del usuario frente a la vacunación en el centro de vacunación internacional Medical & Health, Agosto 2019. Estadísticamente $Rho = 0.230$ y $p = 0.001$ ($p < 0.05$), resultando correlación positiva media, como cuarto resultado no existe relación significativa entre la dimensión Del entorno y la actitud del usuario frente a la vacunación, Estadísticamente $Rho = 0.088$ y $p = 0.214$ ($p < 0.05$) encontrándose correlación negativa. (24)

F. MURAYARI, Marjorie. (2020) "Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempo de COVID 19, IPRESS I-2 los delfines, san juan bautista- 2020". El presente trabajo de investigación tuvo

como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la IPRESS I-2 LOS DELFINES, San Juan Bautista 2020, en cada una de las dimensiones; La investigación fue no experimental de diseño descriptivo simple, de corte Transversal, se trabajó con una muestra de 95 usuarios de consultorio externo. La técnica empleada fue la encuesta y cuestionario del SERVQUAL Modificado. Recomendado por MINSA. Los datos recolectados fueron tratados con el aplicativo en Excel para procesamiento de datos según servicio de atención, nivel y categoría. Los resultados fueron 92.4% presentaron insatisfacción y 7.6% de satisfechos. Según la dimensión se encontró; Fiabilidad. 94.95% de insatisfechos, Capacidad de respuesta 96.58% de insatisfechos, Seguridad 83.68% de insatisfecho, Empatía 91.8% también insatisfecho y Aspectos Tangibles 94.5% de insatisfecho. Concluyendo que existe insatisfacción en los usuarios en consultorio externo en tiempo de COVID 19, IPRESS 1-2 los delfines San Juan Bautista 2020. (25)

G. VASQUEZ, Silvia. et al. (2021) “Nivel de satisfacción del usuario vacunado contra la covid-19 en el centro materno infantil de villa maría del triunfo, 2021”. Objetivo: El objetivo del estudio es determinar el nivel de satisfacción del usuario vacunado contra la COVID-19 en el Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo – 2021. Material y método: Estudio de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, de nivel descriptivo y de corte transversal. La recolección de información se realizó el año 2021. La población de estudio estuvo conformada por 292 pacientes adultos usuarios del programa de vacunación. Se utilizó una encuesta SERVQUAL modificada conformada por 28 preguntas. Resultados: De un total de 292 pacientes el 52,7% se encuentran en un nivel de satisfacción con la vacunación de la COVID-19. En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta el 52,4% de pacientes están muy satisfechos, en la dimensión Seguridad el 57,9% de pacientes están satisfechos y en la dimensión Aspectos tangibles el 47,1% de pacientes están insatisfechos. Conclusiones: Los niveles identificados fueron predominantemente el nivel de satisfechos y muy satisfechos

dentro del estudio en pacientes vacunados contra la COVID-19, tanto a nivel global como en las primeras cuatro dimensiones siendo solo el nivel muy insatisfecho en la dimensión aspectos tangibles. (26)

S. PATIÑO, María Y. (2021) “Nivel de satisfacción de la atención del servicio de inmunizaciones y CRED en el contexto Covid-19 del CAP III HUAYCÁN”. El presente es un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo básico y transversal, cuya técnica utilizada fue la encuesta y como herramienta el cuestionario, se incluyeron a 88 usuarios o “cuidadores”, quienes condujeron a sus hijos menores de 5 años al nuevo local del CAP III Huaycán, destinado para brindar las atenciones de los consultorios de Inmunizaciones y CRED durante la pandemia del Covid-19, obteniendo como resultados al evaluar la satisfacción de la atención de enfermería que el 51.1% está satisfecho, el 44.3% se encuentra muy satisfecho, el 4.5% regularmente satisfecho, observando que no encontramos pacientes insatisfechos o muy insatisfechos. Se determinó que el nivel de satisfacción del usuario está dentro de los rangos: muy satisfecho y satisfecho, representando a más del 90% de la muestra, lo cual es un logro sobre todo con presencia del COVID -19, un contexto único y esperemos irreplicable en un futuro cercano. (27)

H. GUERRERO, Mary H. M. VARGAS Esther P. (2021) Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec. Cajamarca – 2021. La presente investigación tuvo como objetivos establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en tiempos de pandemia en el Centro de Salud Pachacútec en la ciudad de Cajamarca en 2021, así como cuantificar la calidad y satisfacción en sus diferentes dimensiones. La muestra la conformaron 94 personas que fueron atendidos en los diferentes consultorios externos de este establecimiento del primer nivel de atención y que aceptaron participar. La técnica utilizada fue la encuesta, siendo un estudio cuantitativo, correlacional y transversal. Resultados: la mayoría fueron mayores de 30 años, mujeres y con

grado de instrucción secundaria; la calidad de atención fue mayormente referida como regular (77%), siendo la dimensión técnica científica la mejor calificada; predomina la insatisfacción (69,15%), con aspectos tangibles como dimensión con más insatisfechos. Utilizando la prueba del chi-cuadrado se pudo demostrar que existe relación directa significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un 95% de confiabilidad ($p < 0,05$) $p = 0.000$. (28)

M. JAIME Lisbet E. (2020) Grado de satisfacción y garantía de la calidad de atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno del centro de salud trébol azul para formulación de proyecto de inversión en salud en el distrito de san juan de Miraflores durante los meses de enero a agosto del 2019. Objetivo: establecer la correlación entre grado de satisfacción de las gestantes y la garantía de calidad de atención en el consultorio materno del C. S. Trébol Azul durante los meses de enero a agosto del 2019 a efecto de formulación de un plan de inversión en salud. Metodología: estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, prospectivo de corte transversal. Resultados: las gestantes cuyos controles prenatales se realizaron en el consultorio materno del C. de S. Trébol Azul, mostraron 67.53 % de satisfacción, mientras que el 32.47 % mostraron insatisfacción. La calidad de atención percibida por las gestantes presentó un alto porcentaje de satisfacción (69.3 %) y un bajo nivel de insatisfacción (32 %). Conclusiones: Se establece que hay una correlación entre el grado de satisfacción y la calidad de atención ($Rho = 0,411$; valor de $p = 0,000$). (29)

2.2 Bases teóricas

Las bases teóricas que sustentan la presente investigación son:

Teoría del Cuidado Humanizado: Jean Watson

La teoría de J. Watson sustenta la necesidad del rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los

profesionales en el campo de la enfermería.

Considera que el estudio de las humanidades expande la mente e incrementa la capacidad de pensar y el desarrollo personal, siendo pionera de la integración de las humanidades, artes y las ciencias.

El cuidado humanizado es una necesidad que surge en la práctica profesional, que demanda los pacientes como un derecho donde la política de salud establece normativas legales que asegura el buen trato al paciente y garantizar la calidad del servicio que se brinda. (30)

Teoría de la Confirmación-Desconfirmación de Expectativas (ETC)

La teoría de Richard L. Oliver afirma que la satisfacción del cliente también se da por el contexto de los procesos mentales, en la forma de pensar de los clientes. Es decir, ayuda a entender el estado cognitivo antes de una experiencia (expectativas), durante la experiencia (rendimiento percibido) y lo que siente el usuario después de ella (satisfacción o no). Si el usuario percibe que la atención del servicio es superior a sus expectativas la desconfirmación será positiva, pero si por el contrario percibe que el rendimiento es peor de lo que esperaba la desconfirmación será negativa. La desconfirmación positiva es la satisfacción del cliente o usuario. (31)

El modelo SERVQUAL.

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización.

Para ello utiliza un cuestionario estandarizado, si bien puede ajustarse según las necesidades de cada organización.

Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora. Y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas. De esta forma, contrasta esa medición con la

estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Dimensiones del modelo SERVQUAL

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (32)

Expectativa.

Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio. El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además, las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil.

Percepción.

La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa. Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles. (33)

2.3 Base Conceptual

Calidad

Según la OMS, «la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que

cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de e efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso». (34)

Modelo Servqual:

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (35)

Calidad de atención de la salud

Según Avedis Donabedian, es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (36)

La calidad en salud se define como la capacidad de brindar un servicio que se adapte a lo que el paciente espera de él, es garantizar un servicio máximo para el paciente. (37)

Calidad de servicio

Según Matsumoto, considera que calidad es producir un bien o servicio bueno, haciendo las cosas de forma correcta, de manera que en todo servicio o producto que se brinde al usuario la característica fundamental a tener en cuenta sea la calidad, a través de ella se va satisfacer y cubrir las necesidades de los usuarios y asegurar su fidelidad y continuidad con el servicio.

Trasladándose el término calidad a las experiencias, se concluye que

los usuarios mayormente presentan problemas de satisfacción con el servicio brindado, por lo tanto, es necesario mejorar la calidad tomando en cuenta las características de esta. Pero para lograrlo es necesario que quienes están a cargo de brindar el servicio de calidad conozcan a profundidad este tema y lo sepan llevar a la práctica. (38)

Calidad total

Manene 2010, lo considera como la estrategia que busca garantizar la supervivencia, la rentabilidad y el crecimiento de una organización mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los usuarios, el cual se puede lograr con la participación del personal y un nuevo estilo de liderazgo.

Este término al inicio fue dirigido a las empresas que producían bienes, poco a poco se introduce en todos los ámbitos de la vida y es así como en la actualidad las instituciones públicas y privadas, organizaciones, corporaciones, instituciones; practican la calidad total en los productos o servicios que brindan. De tal manera que aseguran su estabilidad, su permanencia y sobre todo su progreso.

Según Redhead, la calidad de servicio se considera como el logro de la satisfacción en los usuarios, el mismo que se muestra desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción. Por lo tanto, la calidad en el servicio viene a ser el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor o usuario observa y compara sus expectativas frente a sus percepciones. (39)

Cultura de la calidad

Cultura de la calidad, es un compromiso de cada organización o institución y de todos los que la conforman, los procesos de calidad no solo es deber de un gerente, eso significa que todos se involucren aceptando cambiar todo aquello que no está conforme con brindar servicios de calidad. Al implantar una cultura de la calidad, no solo es equivocarse y aprender de los errores, sino que es necesario desarrollar los procesos con eficiencia y eficacia, de tal manera que los errores y defectos desaparezcan. A eso se le ha llamado asumir el valor

de “cero defectos”, que contribuye positivamente en la organización a lograr sus metas. Se requiere de la cultura de calidad que se plantee un nuevo cambio organizacional donde se premien las aptitudes para el aprendizaje y el compromiso, tanto en términos individuales como organizacionales. (39)

Estrategia de vacunación contra la COVID 19

El MINSA ha dispuesto la nueva estrategia de vacunación territorial universal, que permite que la vacuna contra el coronavirus llegue a toda la ciudadanía mayor de 18 años y personas extranjeras que viven en el país, en los centros de vacunación localizados en puntos estratégicos cerca a sus lugares de residencia. La estrategia busca dar una respuesta más eficiente con la cobertura de la vacunación contra la covid-19 en el país. (40)

Vacuna contra la COVID – 19

Según el Instituto de Salud Global Barcelona 2022, las vacunas a base de ARN mensajero (Pfizer-BioNTech, Moderna) han mostrado una efectividad ligeramente mayor a lo largo del tiempo, comparado con las vacunas a base de adenovirus (AstraZeneca-Oxford, Janssen), sobre todo frente a la infección sintomática pero también frente a la hospitalización, según datos de EEUU y el Reino Unido . Esto se debe en parte a que las primeras inducen un mayor nivel de anticuerpos que las segundas. Dentro de las vacunas de ARNm, la de Moderna parece proteger ligeramente mejor a lo largo del tiempo que la de Pfizer, esto podría deberse a que la primera contiene más ARNm que la segunda. Todas las vacunas han demostrado ser efectivas para las dosis de refuerzo, pero las vacunas de ARN mensajero inducen un mayor nivel de anticuerpos, lo cual aumenta la capacidad de protección contra ómicron.

Entra las vacunas ya aprobadas de la COVID – 19 existen varios tipos de tecnología que usan: las vacunas clásicas inoculan el virus entero inactivado o proteínas virales; por otro lado, están las vacunas más innovadoras que introducen una secuencia génica para sea nuestro

propio organismo el que sintetice la proteína viral en cuestión. Entre las vacunas de ARNm están las vacunas aprobadas de Pfizer-BioNTech y Moderna. Entre las vacunas que usan algún tipo de vector viral, están las vacunas de Oxford/ AstraZeneca, la Sputnik del Instituto Gamaleya, o la de Janssen (Johnson & Johnson). (41)

Efectos Secundarios

Vacunas de ARNm (Pfizer y Moderna): se han notificado algunos casos de anafilaxia, pero han sido muy raros y no se han notificado muertes por este motivo. También se han presentado casos de miocarditis, especialmente en la segunda dosis, la incidencia es mayor entre los hombres jóvenes (alrededor de 4 por 100.000 personas) que en las mujeres (menos de 1 por 100.000). Los casos suelen seguir un curso benigno y se recuperan tras una breve estancia en el hospital. (41)

Vacunas adenovirales (Oxford /AstraZeneca y Johnson & Johnson): se han notificado casos raros de trombosis, la incidencia varía según los países, alrededor de 10 por cada millón para las primeras dosis y 2 por cada millón en las segundas dosis en el caso de la vacuna Oxford/AstraZeneca.

En el caso de Johnson & Johnson, es de alrededor de 2 por 1 millón de dosis y parece ser más frecuente entre personas más jóvenes. Sin embargo, el riesgo de enfermarse o morir por la COVID - 19 sigue siendo mucho mayor que el de los coágulos relacionados con la vacuna, sobre todo en personas mayores de 40 años y en lugares con alta incidencia de casos. (41)

Ventajas de la vacunación

- Prevención por gripe de la COVID – 19.
- En caso de contraer el virus de la COVID -19, los síntomas son más leves.

- Prevención de hospitalización a causa de gripe grave por la COVID - 19.
- Prevención de muertes a causa de infección por virus de la COVID -19.
- Nos ofrece protección contra el virus de la COVID -19, durante los brotes invernales.
- Es totalmente gratuita en sector público.
- Es una oportunidad de demostrar nuestra responsabilidad social y ética profesional.
- Es una oportunidad de educar a nuestros niños y de ser congruentes con el cuidado de la salud.

Desventajas de la vacunación

- No está diseñada para evitar todas las gripes.
- El efecto adverso más frecuente es dolor en el sitio de aplicación y enrojecimiento.
- Con muy poca frecuencia puede causar efectos adversos (dolor de cabeza, fiebre, dolor muscular, dolor de garganta)

2.3 Definición de términos básicos

Inmunización:

Proceso por el que una persona se hace inmune o resistente a una enfermedad infecciosa mediante la administración de una vacuna. Previene enfermedades, discapacidades y defunciones por enfermedades prevenibles. (42)

Vacuna:

Es la inoculación de microbios (virus o bacterias) muertos o debilitados que no causan enfermedad ni complicaciones, para que nuestro sistema inmunitario produzca anticuerpos y aprendan a resistir las infecciones específicas. (42)

SARS-COV-2:

Son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV). (42)

Calidad:

Capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro. Esta se relaciona con las percepciones de cada individuo al comparar sus experiencias de la misma especie. (42)

Satisfacción:

Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, sosegar las pasiones del ánimo y cumplir con ciertas exigencias. Satisfacer es muy importante y esta se dará en el momento en que nos sentimos a gusto con nosotros mismos o algo que cubre nuestras expectativas. (43)

Atención:

Proceso cognitivo que nos permite orientarnos hacia los estímulos relevantes y procesarlos para responder en consecuencia. (44)

Expectativa:

En lo que una persona considera que puede ocurrir, suposiciones de lo que puede pasar en el futuro, puede ser acertada o no. Si esta no es satisfactoria sentirán decepción. (45)

Percepción:

Capacidad para captar, procesar y dar sentido de forma activa a la información que alcanza nuestros sentidos. (46)

Elementos tangibles:

Un bien intangible es un producto o servicio que no debe ser entregado físicamente, es inmaterial; no puede medirse ni contarse pero que aporta un valor a la empresa. (47)

Tiempo de espera:

Se define como el tiempo que una empresa tarda en entregar o brindar un servicio. Este periodo inicia desde el primer contacto con el usuario hasta que complete o termine la actividad. (48)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Ha: Si existe relación entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

a) **Ha:** Si existe relación significativa entre la dimensión expectativa con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión expectativas con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel 2022.

b) **Ha:** Si existe relación significativa entre la dimensión percepción con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión Percepción con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel 2022.

3.2 Definición conceptual de las variables

- a) Variable independiente: satisfacción
Según la OMS 2016 La satisfacción del usuario es uno de los principales componentes para evaluar la calidad de la atención en salud, es un indicador del grado en que una organización cumple con las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que recibe. (49)
- b) Variable dependiente: calidad de atención
Para la OMS la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que el paciente reciba un paquete de servicios diagnósticos y terapéuticos que sean los más adecuados con el fin de obtener una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y necesidades del paciente.

3.2.1 Operacionalización de variables

"SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS ADULTOS JÓVENES EN EL VACUNACAR COVID-19 DEL PARQUE DE LAS LEYENDAS – SAN MIGUEL 2022"					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN	La OMS nos dice que la satisfacción del usuario es uno de los principales componentes para evaluar la calidad de la atención en salud, es un indicador del grado en que una organización cumple con las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que recibe.	En el modelo SERVQUAL uno de los indicadores para medir la calidad de atención del usuario es ver la satisfacción del usuario frente a los servicios prestados. El cual tiene como dimensiones: expectativas y percepciones.	EXPECTATIVAS	Considera que el tiempo de espera es adecuado	ORDINAL: SATISFECHO NO SATISFECHO
				La enfermera brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre las vacunas	
				Servicios prestados	
			PERCEPCIONES	Recibe un servicio de calidad y eficiente	
				Su atención se realizó respetando el orden de llegada	
CALIDAD	Para la OMS la calidad de la asistencia sanitaria es	El modelo SERVQUAL nos permite evaluar la Calidad de	FIABILIDAD	Cumple con el horario establecido	
				Interés en resolución de	

	asegurar que el paciente reciba un paquete de servicios diagnósticos y terapéuticos que sean los más adecuados con el fin de obtener una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y necesidades del paciente.	Servicio mediante un número de dimensiones, con el fin de conocer cuál es su percepción o que es lo que el cliente espera recibir de una organización, institución que presta un determinado producto o servicio.		problemas	ORDINAL: BUENA MALO REGULAR
				Establecer el contacto fiable para el usuario	
				Habilidad del prestador del servicio	
				Registros adecuados	
			SENSIBILIDAD	Información de la ejecución del servicio	
				Servicio expedido y rápido	
				Disposición de ayudar a los usuarios	
			SEGURIDAD	El comportamiento de los empleados debe infundir confianza al usuario	
				Privacidad	
				Conocimiento de los empleados para responder a las preguntas del usuario	
			EMPATÍA	Atención individualizada	
				Comprender las	

				necesidades del cliente	
				Los horarios adecuados a las necesidades de atención	
			ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos de aspecto moderno	
				Presentación del personal	
				Limpieza de las instalaciones	
				Señalización y área	

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y diseño de la investigación

4.1.1 Tipo de investigación

El presente trabajo corresponde a un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo porque describe el fenómeno tal como sucede, correlacional de corte transversal.

Correlacional porque intenta determinar la relación entre las variables usando la estadística de datos, ya que solo se estudian la distribución de las variables, las mismas que no serán manipuladas, sólo se estudian como ocurren en un entorno natural.

Transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su interrelación en un momento dado (Sampiere 5ta edición 2014).

4.1.2 Diseño de Investigación

El diseño de estudio es correlacional, no experimental, donde no implica la manipulación de variables del fenómeno a estudiar.

Esquema de la presente investigación:

$$M = r \frac{V1}{V2}$$

M: adultos jóvenes del vacunar Parque de las Leyendas

V1: satisfacción

V2: calidad de atención

r: posible relación entre la variable1 y variable2

4.2 Método de investigación

El estudio utilizó el método deductivo, descriptivo y estadístico.

4.3 Población y muestra

Población

La población estuvo formada por 450 pacientes adultos jóvenes que acudieron ya sea para su primera, segunda o tercera dosis al Centro de Vacunación del Parque de las Leyendas en los meses de MAR – ABR 2022.

Muestra

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población

Z= Nivel de aceptación 95% = 1.96

p= Posibilidad de éxito 50% = 0.5

q= Posibilidad de fracaso 50% = 0.5

e= Grado de error 5% = 0.05

La muestra estuvo conformada por 208 adultos jóvenes que acudieron al Vacunacar del Parque de las Leyendas puerta N°8 durante los meses de marzo del 2022.

Criterios de inclusión

Todos los pacientes adultos jóvenes que asistieron a la vacunación los meses MAR – ABR 2022 ya sea por primera, segunda o tercera dosis.

Criterios de exclusión

Pacientes con edad mayor de 30 años

Paciente con alguna patología o enfermedades raras

Adultos jóvenes que no desearon participar.

4.4 Lugar de estudio y Periodo desarrollado

El estudio se realizó en el Vacunatorio del Parque de las Leyendas, puerta N°8 San Miguel, en los meses de marzo y abril del 2022.

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

La recolección de datos se realizó a través de la aplicación de encuestas. Para la Variable Satisfacción se utilizó el “Cuestionario de Satisfacción”, instrumento conformado por un total de 07 ítems, diseñado para evaluar las dimensiones Expectativas y Percepción. Asimismo, se utilizó un cuestionario para evaluar la “Calidad de Atención”, instrumento conformado por un total de 19 ítems, el cual mide las dimensiones Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles. Las preguntas del instrumento se codificaron en forma secuencial, es decir: 1, 2, 3 para luego ser diseñado por la computadora. Este puntaje se dió a través del modelo escala de Likert. Posteriormente, se aplicó una prueba piloto encuestando a 20 pacientes, con el propósito de examinar el entendimiento de las preguntas de los instrumentos por parte de los pacientes y su respectiva fiabilidad con la prueba Alfa de Cronbach y validación a través de la prueba binomial de concordancia de jueces de experto.

4.6 Análisis y procedimientos de datos

Para el análisis y procesamiento de datos, se revisó los instrumentos verificando la codificación y el correcto llenado. Los datos codificados fueron ingresados a una base de datos creada en el programa estadístico SPSS para su análisis. Los resultados fueron expresados a través de tablas con frecuencias las cuales fueron descritas y posteriormente sometidas a discusión.

Para determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención se obtuvo el coeficiente de correlación entre dichas variables. Se trabajó a un nivel de significancia estadística de 0.05. Así mismo se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman para medir la relación entre las variables, para los resultados inferenciales.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados Descriptivos

Tabla N° 5.1.1 Edad de los Adultos Jóvenes que acuden al Vacuna Car Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.

EDAD		Números	Porcentaje
Válido	18-21	94	45,2
	22-25	77	37,0
	26-29	37	17,8
	Total	208	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción aplicado a Adultos Jóvenes que acuden al Vacunatorio del Parque de las Leyendas San Miguel.

Los resultados que se muestran en la tabla indican que el 45,2% (94) son jóvenes en edad 18-21, el 37% (77) son de la edad de 22-25 años y el 17,8% (37) están dentro de la edad de 26-19 años.

Tabla N° 5.1.2 Satisfacción de los Adultos Jóvenes que acuden al Vacuna Car Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.

SATISFACCIÓN	Números	Porcentaje
Satisfecho	201	96,6
No satisfecho	7	3,4
Total	208	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción aplicado a Adultos Jóvenes que acuden al Vacunatorio del Parque de las Leyendas San Miguel.

Los resultados que se muestran en la tabla indican que el 96,6% (201) de los pacientes que asistieron al Vacunatorio se sienten satisfechos con la atención recibida, mientras que el 3,4% (7) pacientes manifestaron no estar satisfechos.

Tabla N°5.1.3 Calidad de Atención de Enfermería en Adultos Jóvenes que acuden al Vacuna Car Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.

CALIDAD DE ATENCIÓN	Números	Porcentaje
Bueno	193	92,8
Regular	12	5,8
Malo	3	1,4
Total	208	100,0

Fuente: Cuestionario de Calidad de Atención aplicado a Adultos Jóvenes que acuden al Vacunatorio del Parque de las Leyendas San Miguel.

Los resultados que se muestran en la tabla indican que el 92,8% (193) de los pacientes describen la calidad de atención de enfermería como buena, el 5,8% (12) como calidad regular y el 1,4% (3) calidad mala.

5.2 Resultados Inferenciales

Tabla 5.2.1 Relación entre la Satisfacción y Calidad de Atención de Enfermería en Adultos Jóvenes que acuden al Vacuna Car Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.

CORRELACIÓN		SATISFACCIÓN	
		SATISFECHO	NO SATISFECHO
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA	BUENO	193	0
		92,8%	0,0%
	REGULAR	8	4
		3,8%	1,9%
	MALA	0	3
		0,0%	1,5%
Total		201	7
		96,6%	3,4%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción y Calidad de Atención aplicado a Adultos Jóvenes que acuden al Vacunatorio del Parque de las Leyendas San Miguel.

Los resultados que se muestran en la tabla indican que, en Relación Satisfacción y Calidad de Atención de Enfermería en Adultos Jóvenes, califican la calidad de atención como buena el 92,8% (193) y se sienten satisfechos, referente a la calidad de atención regular el 3,8% (8) se sienten satisfechos y referente a la calidad de atención mala el 1,5% (3) no están satisfechos con la atención recibida. Es decir hay relación entre Satisfacción y Calidad de Atención de Enfermería al 90% de confianza.

Tabla 5.2.2 Relación entre Dimensión Expectativas y Calidad de Atención de Enfermería en Adultos Jóvenes que acuden al Vacuna Car Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.

CORRELACIÓN		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total
		BUENA	REGULAR	MALA	
EXPECTATIVAS	SATISFECHO	185	1	0	186
	O	88,9%	0,5%	0,0%	89,4%
	NO SATISFECHO	8	11	3	22
	O	3,9%	5,3%	1,4%	10,6%
Total		193	12	3	208
		92,8%	5,8%	1,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción y Calidad de Atención aplicado a Adultos Jóvenes que acuden al Vacunatorio del Parque de las Leyendas San Miguel.

Los datos que se muestran en la tabla indican que en relación a la Dimensión Expectativas y Calidad de Atención de Enfermería en Adultos Jóvenes, califican la Calidad de Atención como Buena el 88,9% (185) y se sienten satisfechos, referente a la Calidad de Atención Regular el 5,3% (11) no están satisfechos y Calidad de Atención Mala el 1,4% (3) no están satisfechos con la atención recibida.

Tabla 5. Relación entre Dimensión Percepción y Calidad de Atención de Enfermería en Adultos Jóvenes que acuden al Vacuna Car Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.

CORRELACIÓN		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total
		BUENA	REGULAR	MALA	
PERCEPCIÓN	SATISFEC	185	1	0	186
	HO	88,9%	0,5%	0,0%	100,0%
	NO	8	11	3	22
	SATISFEC	36,4%	5,3%	1,4%	100,0%
Total		193	12	3	208
		92,8%	5,8%	1,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción y Calidad de Atención aplicado a Adultos Jóvenes que acuden al Vacunatorio del Parque de las Leyendas San Miguel.

Los datos que se muestran en la tabla indican que, en relación a la Dimensión Percepción y Calidad de Atención de Enfermería en Adultos Jóvenes, califican la calidad de atención como buena el 88,9% (185) y se sienten satisfechos, referente a la calidad de atención regular el 5,3% (11) no están satisfechos y calidad de atención mala el 1,4% (3) no están satisfechos con la atención recibida.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación de la Hipótesis con los resultados

a) Hipótesis General

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.

Ha: Si existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.

- **Nivel de confianza** al 95%
- **Nivel de significancia** $\alpha = 0,05$

Regla de decisión

- $p < 0,05$ Se rechaza Ho
- $p > 0,05$ Se acepta Ho

Tabla 6.1.1 Coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.

			SATISFA CCION	CALIDAD _DE_ATE NCION
Rho de Spearman	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	CALIDAD_DE_AT ENCION	Coeficiente de correlación	,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

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

La prueba estadística aplicada fue el coeficiente de correlación de spearman (0.681) indica una relación directa, obteniendo un nivel de significancia de $p= 0,00$ el cual es menor que $p=0,05$, se establece que, si existe relación significativa entre las variables; por lo tanto, se rechaza la **H₀**: No existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes y se acepta la **H_a**: Si existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes.

b) Hipótesis Específica

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión expectativas con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel 2022.

Ha: Si existe relación significativa entre la dimensión expectativas con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel 2022.

- **Nivel de confianza** al 95%
- **Nivel de significancia** $\alpha = 0,05$

Regla de decisión

- $p < 0,05$ Se rechaza Ho
- $p > 0,05$ Se acepta Ho

Tabla 6.1.2 Coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre la dimensión expectativas con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel 2022.

			EXPECTATIVAS	CALIDAD DE ATENCION
Rho de Spearman	EXPECTATIVAS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	CALIDAD_DE_ATENCION (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

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

La prueba estadística aplicada fue el coeficiente de correlación de spearman (0.751) indica una relación directa, obteniendo un nivel de significancia de $p= 0,00$ el cual es menor que $p=0,05$, se establece que, si existe relación significativa entre la Dimensión Expectativas con la Variable Calidad de Atención por lo tanto, se rechaza la **H₀**: No existe relación significativa entre la dimensión expectativas con la calidad de atención de los adultos jóvenes y se acepta la **H_a**: Si existe relación significativa entre la dimensión expectativas con la calidad de atención de los adultos jóvenes.

c) Hipótesis Específica

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión Percepción con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel 2022.

Ha: Si existe relación significativa entre la dimensión Percepción con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel 2022.

- **Nivel de confianza** al 95%
- **Nivel de significancia** $\alpha = 0,05$

Regla de decisión

- $p < 0,05$ Se rechaza H_0
- $p > 0,05$ Se acepta H_0

Tabla 6.1.3 Coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre la dimensión Percepción con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel 2022.

			PERCEPCION	CALIDAD _DE_ATE NCION
Rho de Spearman	PERCEPCION	Coeficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	208	208
	CALIDAD_DE_AT ENCION (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	208	208

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

La prueba estadística aplicada fue el coeficiente de correlación de spearman (0.751) indica una relación directa, obteniendo un nivel de significancia de $p= 0,00$ el cual es menor que $p=0,05$, se establece que, si existe relación significativa entre la Dimensión Percepción con la Variable Calidad de Atención por lo tanto, se rechaza la **H₀**: No existe relación significativa entre la dimensión Percepción con la calidad de atención de los adultos jóvenes y se acepta la **H_a**: Si existe relación significativa entre la dimensión Percepción con la calidad de atención de los adultos jóvenes.

6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares

Al realizar la contrastación de los resultados obtenidos con otros estudios similares encontramos lo siguiente:

En relación a Satisfacción y Calidad de Atención de Enfermería en Adultos Jóvenes, califican la calidad de atención como buena el 92,8% (193) y se sienten satisfechos, referente a la calidad de atención regular el 3,8% (8) se sienten satisfechos y referente a la calidad de atención mala el 1,5% (3) no están satisfechos con la atención recibida. Estos resultados indican que si existe relación significativa entre la Satisfacción y la Calidad de Atención en los adultos jóvenes. Estamos de acuerdo con los resultados de los investigadores Novoa (10), Torres (16) y Munayco (22), ya que obtuvieron resultados similares el 93,4% manifiesta un total acuerdo de la atención recibida que responde a sus necesidades de salud. Se puede concluir que los antecedentes mencionados concuerdan que si existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención. Consideramos que los resultados obtenidos nos indican que a mejor calidad de atención brindada se va obtener mayor satisfacción por parte de los usuarios.

Con relación a la Satisfacción de los adultos jóvenes el 96,6% (201) de los pacientes que asistieron al Vacunatorio se sienten satisfechos con la atención recibida, mientras que el 3,4% (7) pacientes manifestaron no estar satisfechos. Estos resultados concuerdan con los de Jaramillo (13) que obtuvo el (93,1%) de nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados, Tello (20) obtuvo por encima del 45% en

sus diferentes dimensiones un nivel de satisfacción alto en la atención recibida, consideramos que la satisfacción del paciente va depender mucho de la atención que se le brinde, desde el ingreso al establecimiento ellos vienen con expectativas de una buena atención y de dar solución a sus necesidades y al término de esta atención la percepción que ellos obtengan serán los resultados de su satisfacción.

Con relación a la Calidad de Atención el 92,8% (193) de los pacientes describen la calidad de atención de enfermería como buena, el 5,8% (12) como calidad regular y el 1,4% (3) calidad mala. Estamos de acuerdo con los resultados de Ríos (24), que muestran el 98,5% de alta calidad en la atención. Consideramos que la calidad de atención se dará mediante el proceso de atención y en la percepción que tienen frente a ella, la valoración lo determinara el usuario mediante las experiencias adquiridas durante la atención.

Con respecto a la relación entre la Dimensión Expectativas y Calidad de Atención de Enfermería en Adultos Jóvenes, califican la Calidad de Atención como Buena el 88,9% (185) y se sienten satisfechos, referente a la Calidad de Atención Regular el 5,3% (11) no están satisfechos y Calidad de Atención Mala el 1,4% (3) no están satisfechos con la atención recibida. Estos resultados indican que si existe relación significativa entre la Dimensión Expectativas y Calidad de Atención de Enfermería por lo tanto estamos de acuerdo con los resultados de Román (17) cuyo porcentaje fue más del 90% frente a las expectativas de la calidad de atención. Consideramos que los resultados confirman que el usuario se encuentra satisfecho en su dimensión

expectativa al poder cumplir la posibilidad de conseguir lo que esperaba es decir una buena atención.

En relación a la Dimensión Percepción y Calidad de Atención de Enfermería en Adultos Jóvenes, califican la calidad de atención como buena el 88,9% (185) y se sienten satisfechos, referente a la calidad de atención regular el 5,3% (11) no están satisfechos y calidad de atención mala el 1,4% (3) no están satisfechos con la atención recibida. Estos resultados indican que si existe relación significativa entre la Dimensión Percepción y Calidad de Atención de Enfermería; por lo tanto, estamos de acuerdo con los resultados de Chacón, Bedoya y Noguera (15), Villarreal (18), Boza (19), ya que todos tienen similitud al percibir satisfechos a los usuarios con la atención recibida, al igual que Gonzales y Moreno (26) el cual los usuarios percibieron positivamente la atención recibida y esta es mayor a lo que ellos esperaban como expectativa. Consideramos que los resultados obtenidos se determinan frente a la experiencia y el resultado del proceso, de esta manera el usuario frente a su percepción puede interpretar y evaluar el nivel de calidad de atención y esta se muestra en el mayor porcentaje cuyo resultado es satisfactorio.

VII. CONCLUSIONES

La presente investigación basada en sus objetivos obtuvo las siguientes conclusiones:

a) En el presente estudio se concluye que la satisfacción y calidad de atención fue de 201 (96.6%), lo que significa que Si existe una correlación significativa entre las variables satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas, siendo su ($p=0,00$).

b) En cuanto a la variable Satisfacción en su Dimensión Expectativa se concluye de acuerdo con los resultados que califican la Calidad de Atención como Buena el 88,9% (185) y se sienten satisfechos, que si existe relación significativa con la variable Calidad de Atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas ($p=0,00$).

c) Con los resultados obtenidos que califican la calidad de atención como buena el 88,9% (185) y se sienten satisfechos, se demuestra que si existe una correlación significativa entre la variable Satisfacción en su Dimensión Percepción y la variable Calidad de Atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas ($p=0,00$).

VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al personal de supervisión verificar desde el inicio de la actividad el cumplimiento de funciones designadas y personal en cada área con el fin de no tener falta de recurso humano y materiales de modo que la atención que se brinde sea rápida, eficaz y eficiente; cuyos pacientes ingresen y observen que el proceso de la atención es fluido en un tiempo adecuado y determinado para así obtener como resultado la satisfacción y continuidad de pacientes
2. Se recomienda al personal de Enfermería mantenerse actualizado en temas de vacunas COVID-19 y temas referentes al área, de modo que se pueda compartir con todo el personal y así adquirir de forma general nuevos conocimientos para poder resolver dudas e incógnitas que refieran los usuarios y brindar una misma información certera y veraz con el fin de no crear más dudas en los usuarios y a la vez los coordinadores gestionar materiales educativos que puedan facilitar el brindar información adecuada.
3. Se recomienda a la Gestión actual realizar encuestas de satisfacción y calidad de atención continuas para así seguir obteniendo resultados verídicos y conocer los puntos débiles de las áreas en las cuales se está fallando para buscar estrategias con el fin de poder mejorar la atención ya que se ha podido observar que a mejor calidad

de atención mayor es la satisfacción y así aumentara la demanda y continuidad de pacientes.

4. Se recomienda a la gestión actual promover cursos de capacitación para el personal, capacitaciones de trabajo en equipo con el fin de estimular el mejor rendimiento y desempeño laboral y así sensibilizar al personal a brindar un trato digno y amable a los usuarios esto ayudara a mejorar la calidad de atención del personal de salud y la productividad.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Andrea CS. Factores que influyen en la satisfacción del usuario externo en los Hospitales de Perú 2013-2018”: una revisión de la literatura científica. Universidad Privada del Norte; 2019.
2. ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. 2016;3. Available from: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>
3. Alonso S. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [Internet]. 2019;6. Available from: <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La calidad de atención en,de vidas anualmente .>
4. UNICEF. Metodología para la observación de los procesos de atención y humanización en los servicios materno y neonatal en el marco de la mejora continua de la calidad. 2018.
5. Silvia GV, Karina MA. Nivel de Satisfacción del usuario vacunado contra la Covid-19 en el centro materno infantil de Villa María del Triunfo, 2021 [Internet]. Universidad Maria Auxiliadora; 2021. Available from: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/730/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Guerrero-Ramírez R, Meneses-La Riva M, De La Cruz-Ruiz M. Cuidado Humanizado Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Rev Enfermería Hered [Internet]. 2016;9(2):133-42. Available from: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/>

RENH/article/viewFile/3017/2967%0Afile:///C:/Users/Toshiba/Downloads/3017-Texto del artículo-7642-1-10-20170319 (1).pdf

7. Zafra Tanaka JH, Veramendi Espinoza L, Villa Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. En la Fac. Med. 2015;76(1):87.
8. Benito RD. Control de calidad de la atención de salud [Internet]. 2da ed. Vol. 20. La Habana; 2011. 189 p. Available from: https://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf
9. QuestionPro. La importancia del servicio al cliente. 2022;3. Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-del-servicio-al-cliente/>
10. Jennifer NM. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas [Internet]. Ecuador; 2021. 7 p. Available from: [https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa mora clara.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20clara.pdf)
11. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública [Internet]. Sanus. 2020. Available from: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>
12. Mary PC, Kelly PD. Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud Desde La Satisfacción De Los Usuarios En El Hospital Local De Sitionuevo Magdalena, Período 2017-2019 [Internet]. UNIVERSIDAD DE LA COSTA. C.U.C PROGRAMA; 2020. Available from: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6>

- 423/PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Jaramillo-Beltrán M, de Luna-López MC, Flores-Padilla L, Alarcón-Chávez E, Trejo-Franco J. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua. Rev enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2020;15–24. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201c.pdf>
 14. Farias PE, Tapia ML, Tifner S. Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud [Internet]. Vol. 22, Revista Electrónica de Psicología Iztacala. Universidad Nacional de San Luis; 2019. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi193b.pdf>
 15. Johana CP, Claudia BF, Luisa NV. Percepción de la calidad de la atención en salud, en usuarios del servicio de consulta externa, de la IPS Horisoes del municipio de Florencia – Caquetá en el último trimestre de 2018 [Internet]. Universidad EAN; 2018. Available from: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9629/NogueraLuisa2019?sequence=1&isAllowed=y>
 16. Andrea AT. Calidad de servicio y su relación con la salud, zona 7 de la provincia de el oro [internet]. Universidad católica de santiago de guayaquil; 2018. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11923/1/T-UCSG-POS-MGSS-167.pdf>
 17. Virdiana RF. Calidad de la atención primaria de acuerdo al manual del Paquete Garantizado de Servicios de Promoción y Prevención para una mejor Salud en Mujeres de 20 a 59 años de edad: percepción del usuario [Internet]. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL

ESTADO DE MÉXICO; 2018.

18. Kilmeni VV. Satisfacción sobre la Calidad de Atención bajo la percepción de las Usuaris del Servicio de Salud Regional La Paz, Pro Mujer Bolivia durante el último semestre de 2014 y gestión 2015 [Internet]. UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERÍA, NUTRICIÓN Y TECNOLOGÍA MÉDICA; 2017. Available from: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14891/TM-1220.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Boza Orozco R, Solano Castro E. “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante Febrero y Marzo del año 2016” [Internet]. Universidad estatal a distancia. Universidad Estatal a Distancia; 2017.
20. Tello Marreros WR. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Repos Tesis - UNMSM [Internet]. 2021; 148:148–62. Available from: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944#.YXETDW6kJYw.mendeley%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12672/16944>
21. Maturrano J. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima sede Huacho 2019. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión escuela; 2019.
22. Iris MM. Satisfacción de la calidad de atención en madres de niños menores de tres años y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Lunahuana – Cañete, 2018 [Internet]. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO; 2019.

Available from:
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3765>

23. Guevara Carranza J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018 [Internet]. Universidad César Vallejo. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
24. Karla RR. Calidad de atención en salud y actitud del usuario frente a la vacunación en el consultorio médico y centro de vacunación internacional medical & health abril lima 2020 Para. 2020;98.
25. Flores Murayari MA. Satisfacción de los usuarios en Consultorio Externo en tiempo de COVID 19, IPRESS I-2 Los Delfines, San Juan Bautista - 2020 [Internet]. Vol. 0, Iquitos. Universidad Privada De La Selva Peruana; 2020.
26. Silvia GV, Karina MA. Nivel de Satisfacción del usuario vacunado contra la Covid-19 en el centro materno infantil de Villa María del Triunfo, 2021 [Internet]. Universidad Maria Auxiliadora; 2021. Available from: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/730/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. María SP. “Nivel de satisfacción de la atención del Servicio de Inmunizaciones y CRED en el contexto Covid-19 del CAP III HUAYCÁN” [Internet]. Psicóloga Perkembangan. Universidad Cesar Vallejo; 2021.
28. M. Vargas E., H. Guerrero M. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec. Cajamarca – 2021. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2025/TESIS%20CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCION%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%20EN%20TIEMPO%20DE%20PANDEMIA%20%281>

[%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

29. M. Jaime L., Grado de satisfacción y garantía de la calidad de atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno del centro de salud trébol azul para formulación de proyecto de inversión en salud en el distrito de san juan de Miraflores durante los meses de enero a agosto del 2019. Lima, 2020, https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6085/Meza_%20JLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Guerrero Rosa, Meneses Mónica, De la Cruz María. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Rev Enferm Herediana. 2016; 9(2):127-136.
31. Oliver R, Warhol A, De Periodismo G, Públicas R, Dozio A, Dias C, et al. ESTUDIO DE AUTORES [Internet]. Wordpress.com. [cited 2022 May 26]. Available from: <https://catarinadferreira.files.wordpress.com/2015/06/estudio-de-autores-apresentac3a7c3a3o.pdf>
32. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio [Internet]. Aiteco.com. 2012 [citado el 29 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/?msckid=7c9c9dad7df11ec93b56333c20a5d06>
33. Nishizawa RM. Redalyc.org. [citado el 29 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf?msckid=df98cf42c7df11ec98c4b233c93accf5>
34. Calidad en el Sistema Nacional de Salud: características de la atención sanitaria. Dimensiones de calidad: científico-técnica, efectividad, eficiencia, accesibilidad y satisfacción del usuario. (2018, marzo 14). Enfermería

AP.

<https://enfermeriaapscs.wordpress.com/2018/03/14/tema-8-calidad-en-el-sistema-nacional-de-salud-caracteristicas-de-la-atencion-sanitaria-dimensiones-de-calidad-cientifico-tecnica-efectividad-eficiencia-accesibilidad-y-satisfaccion-del-usuario/>

35. Nishizawa RM. Redalyc.org. [citado el 29 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf?msclid=df98cf42c7df11ec98c4b233c93accf5>
36. Calidad de la Atención de la Salud [Internet]. Edu.pe. [citado el 29 de abril de 2022]. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm
37. Avedis Donabedian Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. Salud pública de México. Enero-febrero 1993 volumen 35 numero 001 Instituto Nacional de SALUD Pública, Cuernavaca México pp 94-97.
38. Nishizawa RM. Redalyc.org. [citado el 29 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf?msclid=df98cf42c7df11ec98c4b233c93accf5>
39. Mora Contreras CE. La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. Rev Bras Mark [Internet]. 2011;10(2):146–62. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
40. MINSA. Nueva Estrategia de Vacunación contra la COVID-19 con enfoque territorial [Internet]. GOB.PE. 2022. p. 1. Available from: <https://www.gob.pe/11796-nueva-estrategia-de-vacunacion-contra-la-covid-19-con-enfoque-territorial>.
41. Barcelona I de SG. CORONAVIRUS [Internet]. Barcelona, Instituto de Salud Global. 2018. Available

- from: https://www.isglobal.org/es/preguntas-frecuentes-vacuna?gclid=EAlaIQobChMlZq202Z6r9glVCvezCh3Wcgl3EAAYASAAEqJUdPD_BwE#efectos-secundarios.
42. María R, Alejandro R, Luis E, Viki ZM, Marbelys H, Yelitza C, et al. Consenso de inmunizaciones del adulto 2020-2021 [Internet]. Bvsalud.org. [cited 2022 May 26]. Available from: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/07/1255180/05-redondo-m-69-75-corr.pdf#:~:text=La%20inmunizaci%C3%B3n%20es%20el%20proceso,contra%20infecciones%20o%20enfermedades%20posteriores>.
 43. María R, Alejandro R, Luis E, Viki ZM, Marbelys H, Yelitza C, et al. Consenso de inmunizaciones del adulto 2020-2021 [Internet]. Bvsalud.org. [cited 2022 May 26]. Available from: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/07/1255180/05-redondo-m-69-75-corr.pdf#:~:text=La%20inmunizaci%C3%B3n%20es%20el%20proceso,contra%20infecciones%20o%20enfermedades%20posteriores>.
 44. CogniFit [Internet]. Atención - Proceso Cognitivo. 2016 [cited 2022 May 26]. Available from: <https://www.cognifit.com/es/atencion>
 45. Ejemplos.net. [cited 2022 May 26]. Available from: <https://ejemplos.net/que-significa-expectativa/>
 46. CogniFit [Internet]. Mejorar la Percepción - CogniFit. 2016 [cited 2022 May 26]. Available from: <https://www.cognifit.com/pe/percepcion>
 47. Ventajas y desventajas de los productos tangibles e intangibles. [cited 2022 May 26]; Available from: <http://www.mailxmail.com/curso-manual-gestion-comercio-quinta-parte/ventajas-desventajas-productos-tangibles-intangibles>

48. Descubra ahora qué es el tiempo de espera y cómo reducirlo [Internet]. MyABCM. 2020 [cited 2022 May 26]. Available from: <https://myabcm.com/es/descubra-el-tiempo-de-espera-y-como-reducirlo/>
49. Guevara Carranza J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018 [Internet]. Universidad César Vallejo. Universidad Cesar Vallejo; 2018.

X. ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

Matriz de Consistencia	73
Cuestionario de encuesta de Satisfacción.....	75
Cuestionario de encuesta de Calidad de Atención.....	76
Evaluación de Instrumentos por Juicio de Expertos.....	78
Prueba de Confiabilidad	80
Base de Datos.....	81

ANEXO 1

Matriz de Consistencia

“SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCION DE LOS ADULTOS JOVENES EN EL VACUNACAR COVID-19 DEL PARQUE DE LAS LEYENDAS – SAN MIGUEL”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	RELACIÓN DE VARIABLES	DIMENSIONES		INDICADORES	MÉTODO
¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022?	Determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.	Existe relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.	X -> Y	GRADO DE RELACIÓN		Existe No Existe	ANÁLISIS ESTADÍSTICO
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES	MÉTODO
¿Cuál es la satisfacción en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022?	Identificar la satisfacción en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.	La satisfacción en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022, resulta ser satisfactorio.	X	Expectativas	1 2 3	Satisfecho (1) No satisfecho (2)	Encuestas De Satisfacción ✓ Análisis Estadístico
				Percepciones	4 5 6 7		

¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar COVID -19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022?	Identificar la calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar COVID -19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.	La calidad de atención de enfermería en adultos jóvenes que acuden al Vacunacar COVID -19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022, resulta ser buena.	Y	Fiabilidad	1 2 3 4	BUENA (1) REGULAR (2) MALO (3)	Encuestas De Calidad De Atención ✓ Análisis Estadístico
¿Cuál es la relación entre la dimensión expectativas y la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022?	Establecer la relación de la dimensión expectativas con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.	La relación de la dimensión expectativa con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel 2022, es buena.		Sensibilidad	5 6 7		
¿Cuál es la relación entre dimensión percepción y la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar COVID-19 del parque de las leyendas San Miguel, 2022?	Establecer la relación de la dimensión percepción con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022.	La relación de la dimensión percepción con la calidad de atención de los adultos jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel 2022, es buena.		Seguridad	8 9 10 11		
				Empatía	12 13 14		
				Elementos Tangibles	15 16 17 18 19		

ANEXO 2

Cuestionario de encuesta de Satisfacción

Estimado usuario: El presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información para el desarrollo del proyecto de investigación **“SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN ADULTOS JÓVENES QUE ACUDEN AL VACUNACAR COVID – 19 DEL PARQUE DE LAS LEYENDAS SAN MIGUEL, 2022”**.

Gracias por realizar la encuesta de satisfacción del cliente-usuario. Nos será de gran ayuda para mejorar los servicios que ofrecemos. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

SEXO:

EDAD:

POR FAVOR, INDIQUE SU RESPUESTA.

1. SATISFECHO
2. NO SATISFECHO

VARIABLE: SATISFACCIÓN			
DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS		1	2
1	¿Considera que el tiempo de atención es el adecuado?		
2	¿Recibe un servicio de calidad y eficiente?		
3	¿La enfermera brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre sus interrogantes?		
DIMENSIÓN: PERCEPCIÓN		1	2
4	¿La atención se realizó respetando el orden de llegada?		
5	¿Recibió la atención que esperaba?		
6	¿El personal de salud lo atendió de manera amable?		
7	¿La atención que ha recibido en los servicios fue de su agrado?		

ANEXO 3

Cuestionario de encuesta de Calidad de Atención

Estimado usuario: El presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información para el desarrollo del proyecto de investigación **“SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN ADULTOS JÓVENES QUE ACUDEN AL VACUNACAR COVID – 19 DEL PARQUE DE LAS LEYENDAS SAN MIGUEL, 2022”**.

Gracias por realizar la encuesta de satisfacción del cliente-usuario. Nos será de gran ayuda para mejorar los servicios que ofrecemos. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

SEXO:

EDAD:

POR FAVOR, INDIQUE SU RESPUESTA.

1. BUENA
2. REGULAR
3. MALO

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN				
DIMENSIÓN: FIABILIDAD		1	2	3
1	Cómo califica Ud. ¿el tiempo que determinó el personal para resolver sus problemas?			
2	¿Cómo evalúa Ud. el interés que muestra el personal en resolver sus problemas?			
3	¿Cómo evalúa Ud. la comunicación que sostuvo con el personal de salud?			
4	¿El registro de sus documentos fue?			
DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD		1	2	3
5	¿Cómo considera la información brindada por el personal de salud?			
6	¿Cómo evalúa Ud. el tiempo en la atención durante todo el proceso?			

7	¿Cómo evalúa el trato que recibió por parte del personal antes sus dudas?			
DIMENSIÓN: SEGURIDAD		1	2	3
8	¿Cómo percibe Ud. el nivel de confianza que le brinda el personal de salud?			
9	¿Cómo evalúa el uso del equipo de protección en el personal de salud?			
10	¿Cómo evalúa Ud. el respeto a su privacidad durante la atención brindada?			
11	¿Cómo considera Ud. los conocimientos y capacidades del personal frente a la atención recibida?			
DIMENSIÓN: EMPATÍA		1	2	3
12	¿Cómo considera Ud. el proceso de la atención individualizada?			
13	¿Cómo considera Ud. la atención que brindó el personal de salud frente a sus necesidades?			
14	¿El horario de atención que tiene el centro de vacunación es?			
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3
15	¿Su apreciación sobre los equipos utilizados en los servicios es?			
16	¿Cómo evalúa Ud. la presentación del personal?			
17	¿Cómo califica Ud. la limpieza de los servicios e instalaciones?			
18	¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad de las instalaciones?			
19	¿Cómo califica la utilidad de los letreros para acceder a los servicios?			

ANEXO 4

Evaluación de Instrumentos por Juicio de Expertos

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS - PRUEBA BINOMIAL

	juez 1	juez 2	juez 3	juez 4	juez 5	juez 6	juez 7	juez 8	suma	probabilidad
item 1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
item 2	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
item 3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
item 4	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0.03125
item 5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
item 6	1	1	1	1	1	0	1	1	7	0.00390625
item 7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
item 8	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.03125
item 9	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.03125
item 10	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
item 11	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
si	1								SUM A	0.125
no	0	sí $p < 0.05$ la concordancia es significativa.							DIV	0.011363636

**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN POR
JUICIO DE EXPERTOS - PRUEBA BINOMIAL**

	juez 1	juez 2	juez 3	juez 4	juez 5	juez 6	juez 7	juez 8	suma	probabilidad
ítem 1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
ítem 2	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
ítem 3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
ítem 4	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
ítem 5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
ítem 6	1	1	0	1	0	1	1	1	6	0.109375
ítem 7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
ítem 8	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.03125
ítem 9	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.03125
ítem 10	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.109375
ítem 11	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.109375
si	1	sí $p < 0.05$ la concordancia es significativa.							SUMA	0.4140625
no	0								DIV	0.037642045

ANEXO 5

Prueba de Confiabilidad

Escala: Satisfacción

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	24	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	7

Escala: Calidad de Atención

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	24	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	19

Interpretación del coeficiente alfa de Cronbach

Intervalos	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Herrera, A (1998). *Notas sobre Psicometría*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia

ANEXO 6
Base de Datos

D01	D02	D03	D04	D05	D06	D07	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20	D21	D22	D23	D24	D25	D26	D27	D28	D29	D30	V01	V02	SATISFACCION	CALIDAD_DE_A TENCION	E D A D	D T 1	D T 2	D T 0 1	D T 0 2	D T 0 3	D T 0 4	D T 0 5	EXPE CTAT IVAS	PER CEP CIO N	FIA BILI DA D	SEN SIBI LIDA D	SEG URI DA D	EM PA TI A	ELEM EN TOS_TA NGIBLES	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	7	23	1	1	1	3	4	5	4	4	4	6	1	1	1	2	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	19	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	19	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	19	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	19	1	1	2	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2	2		
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	7	25	1	1	2	3	4	6	4	6	3	6	1	1	1	2	2	1	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	7	23	1	1	2	3	4	4	3	4	4	8	1	1	1	1	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	19	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	7	20	1	1	2	3	4	4	3	4	3	6	1	1	1	1	2	1	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	19	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	19	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	19	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	19	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	19	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	25	1	1	2	3	4	6	4	4	3	8	1	1	1	2	2	1	2	2	2	

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	7	2	1	1	1	3	4	4	3	4	3	7	1	1	1	1	2	1	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	7	2	1	1	1	3	4	4	3	6	3	5	1	1	1	1	2	1	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	7	2	1	1	2	3	4	4	3	4	3	7	1	1	1	1	2	1	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2		
2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	3	9	1	2	1	4	6	8	6	8	6	1	2	2	1	2	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	4	4	3	6	5	7	1	1	1	1	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	7	3	2	1	1	3	4	6	4	7	5	0	1	1	1	2	2	2	3		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	7	2	3	1	1	3	4	4	3	6	3	7	1	1	1	1	2	1	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	7	2	4	1	1	1	3	4	5	4	4	4	7	1	1	1	2	2	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	2	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	2	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	7	2	1	1	2	3	4	5	4	6	5	8	1	1	1	2	2	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	7	2	3	1	1	3	4	4	3	4	4	8	1	1	1	1	2	2	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	7	2	3	1	1	3	4	4	3	6	5	5	1	1	1	1	2	2	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	7	2	2	1	1	3	4	4	3	4	3	8	1	1	1	1	2	1	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	7	2	1	1	2	3	4	4	3	4	3	7	1	1	1	1	2	1	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	1	1	2	1	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	2	3	1	1	3	3	4	4	4	4	7	1	1	1	2	2	2	2			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	7	2	8	1	1	2	3	4	4	3	8	5	8	1	1	1	1	3	2	2	

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	7	2	1	1	1	2	3	4	4	3	4	3	7	1	1	1	1	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	3	4	4	3	4	5	5	1	1	1	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	1	1	3	4	4	3	4	3	7	1	1	1	1	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	7	2	7	1	1	2	3	4	6	4	4	3	0	1	1	1	2	2	1	3	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	3	1	2	1	1	7	2	8	1	1	2	3	4	4	3	9	6	6	1	1	1	1	3	3	2		
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	1	4	2	3	3	6	8	2	9	8	7	0	2	2	2	3	3	3	3			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	7	2	0	1	1	3	3	4	4	3	4	3	6	1	1	1	1	2	1	2		
1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	5	1	1	3	5	6	5	4	5	3	8	2	2	1	2	2	1	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	7	2	3	1	1	1	2	3	4	4	3	4	5	7	1	1	1	1	2	2	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	1	1	3	4	4	3	4	5	5	1	1	1	1	2	2	2			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	7	2	3	1	1	1	2	3	4	4	3	6	5	5	1	1	1	1	2	2	2			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	1	1	3	4	4	3	4	5	5	1	1	1	1	2	2	2			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	7	2	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	4	3	7	1	1	1	1	2	1	2		
2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	1	0	1	2	1	4	7	8	6	9	7	0	2	2	1	2	3	3	3			
1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	7	5	4	6	3	5	2	2	1	2	2	1	2		

Tabla de Relación entre el sexo y edad de los Adultos Jóvenes que acuden al Vacunacar Covid-19 del Parque de las Leyendas San Miguel, 2022

CORRELACIÓN		EDAD			Total
		18-21	22-25	26-29	
SEXO	F	54	33	21	108
		26,0%	15,9%	10,1%	51,9%
	M	40	44	16	100
		19,2%	21,1%	7,7%	48,1%
Total		94	77	37	208
		45,2%	37,0%	17,8%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción y Calidad de Atención aplicado a Adultos Jóvenes que acuden al Vacunatorio del Parque de las Leyendas San Miguel.

Los datos que se muestran en la tabla indican que, en relación al sexo y edad en 100% (208) Adultos Jóvenes, se observa una alta incidencia en femeninas de 18-21 años con 26% (54) y con referencia a los masculinos la incidencia recae en las edades de 22-23 con 21,1% (44) usuarios que asisten al Vacunatorio.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y Apellidos: Antonia Mamani Encalada**
1.2 Lugar de Centro laboral: Universidad Nacional del Callao
1.3 Cargo que desempeña: Docente
1.4 Instrumento a validar: Cuestionario de Satisfacción
1.5 Autores: Prudencio Menes Mayra Alejandra
Ruiz Alor Isabela Claudia Rosa

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	X		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	X		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?		X	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?		X	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

II. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

Se sugiere agregar una pregunta si la Enfermera usa su equipo de protección personal, que brinda seguridad en el procedimiento.

III. Procede su ejecución:

Si (X) No ()

Fecha:15-03-22

Firma y sello
Dra. Antonia Emiliana Mamani Encalada
D.N.I N° 06616778



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

IV. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y Apellidos: Antonia Mamani Encalada**
1.2 Lugar de Centro laboral: Universidad Nacional del Callao
1.3 Cargo que desempeña: Docente
1.4 Instrumento a validar: Cuestionario de Calidad de Atención
1.5 Autores: Prudencio Menes Mayra Alejandra
Ruiz Alor Isabela Claudia Rosa

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	X		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	X		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?		X	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?	X		En dimensión seguridad
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

V. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:
Se sugiere agregar una pregunta si la Enfermera usa su equipo de protección personal, que brinda seguridad en el procedimiento.

VI. Procede su ejecución:

Si (X) No ()

Fecha:15-03-22

Firma y sello
Dra. Antonia Emiliana Mamani Encalada
D.N.I N° 06616778



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y Apellidos:** María del Pilar Villarroel Quispe
- 1.2 Lugar de Centro laboral:** Universidad Nacional del Callao
- 1.3 Cargo que desempeña:** Docente Gerencia en Salud
- 1.4 Instrumento a validar:** cuestionario de satisfacción
- 1.5 Autores:** Prudencio Menes Mayra Alejandra
Ruiz Alor Isabela Claudia Rosa

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	X		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	X		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?		X	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?		X	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

II. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

III. Procede su ejecución:

Si (X) No ()

Fecha: 15-03-22



Firma y sello
N° D.N.I 41142703



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y Apellidos:** María del Pilar Villarroel Quispe
- 1.2 Lugar de Centro laboral:** Universidad Nacional del Callao
- 1.3 Cargo que desempeña:** Docente Gerencia en Salud
- 1.4 Instrumento a validar:** Cuestionario de Calidad de Atención
- 1.5 Autores:** Prudencio Menes Mayra Alejandra
Ruiz Alor Isabela Claudia Rosa

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	X		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	X		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?		X	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?		X	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

II. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

III. Procede su ejecución:

Si (X) No ()

Fecha: 15-03-22

Firma y sello
N° D.N.I 41142703



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y Apellidos:** Dr. Oscar Juan Rodriguez Taranco
1.2 Lugar de Centro laboral: Facultad de Ingeniería Química UNAC
1.3 Cargo que desempeña: Docente
1.4 Instrumento a validar: cuestionario de satisfacción
1.5 Autores: Prudencio Menes Mayra Alejandra
Ruiz Alor Isabela Claudia Rosa

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	X		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	X		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?		X	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?		X	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

II. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

III. Procede su ejecución:

Si (X) No ()

Fecha: 16-03-2022


Dr. Oscar Juan Rodriguez Taranco
Validador del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y Apellidos:** Dr. Oscar Juan Rodriguez Taranco
1.2 Lugar de Centro laboral: Facultad de Ingeniería Química UNAC
1.3 Cargo que desempeña: Docente
1.4 Instrumento a validar: cuestionario de calidad de atención
1.5 Autores: Prudencio Menes Mayra Alejandra
Ruiz Alor Isabela Claudia Rosa

ITEM	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?	X		
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?	X		
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?		X	
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?		X	
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	X		

II. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

III. Procede su ejecución:

Si (X)

No ()

Fecha: 16-03-2022


Dr. Oscar Juan Rodriguez Taranco
Validador del instrumento