



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**Nivel de satisfacción de los adolescentes y su relación con  
la atención del profesional de enfermería en el área de  
vacunación por Covid-19 del puesto de Salud Santa  
Teresa de Chorrillos, Lima 2022**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en  
Enfermería**

**Presentado Por:**

**Autor:** Risco Clavijo, Karen Rocío

**Asesor:** Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

**Código ORCID:** 0000-0003-2570-0401

**Lima – Perú  
2022**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ADOLESCENTES Y SU  
RELACIÓN CON LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE VACUNACIÓN POR  
COVID-19 DEL PUESTO DE SALUD SANTA TERESA DE  
CHORRILLOS, LIMA 2022**

### **Dedicatoria**

En primer lugar, mi eterno agradecimiento a Dios Todopoderoso quien guía cada paso en mi vida; a mis padres por su aliento constante a fin de alcanzar la superación profesional.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Privada Norbert Wiener por sus excelentes enseñanzas impartidas durante todos estos años. A mi asesor quien ha volcado toda su experiencia para hacer realidad mi Proyecto de Investigación. A mis seres queridos y amigos que motivaron todos los días para alcanzar el desarrollo profesional.

**JURADOS:**

Presidente : -----

Secretario : -----

Vocal : -----

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| Índice de Anexos .....                                     | 10 |
| Resumen .....  | 11 |
| Abstract.....  | 12 |
| 1. EL PROBLEMA .....                                       | 13 |
| 1.1. Planteamiento del problema.....                       | 13 |
| 1.2. Formulación del problema .....                        | 15 |
| 1.2.1. Problema general .....                              | 15 |
| 1.2.2. Problemas específicos.....                          | 15 |
| 1.3. Objetivos de la investigación.....                    | 16 |
| 1.3.1. Objetivo general .....                              | 16 |
| 1.3.2. Objetivos específicos.....                          | 16 |
| 1.4. Justificación de la investigación .....               | 18 |
| 1.4.1. Teórica .....                                       | 18 |
| 1.4.2. Metodológica .....                                  | 18 |
| 1.4.3. Práctica .....                                      | 18 |
| 1.5. Delimitaciones de la investigación .....              | 18 |
| 1.5.1. Temporal.....                                       | 18 |
| 1.5.2. Espacial.....                                       | 18 |
| 1.5.3. Recursos .....                                      | 19 |
| 2. MARCO TEÓRICO .....                                     | 20 |
| 2.1. Antecedentes .....                                    | 20 |
| 2.2. Base Teórica .....                                    | 22 |
| 2.3. Formulación de hipótesis .....                        | 25 |
| 3. METODOLOGÍA .....                                       | 29 |
| 3.1. Método de la investigación .....                      | 29 |
| 3.2. Enfoque de la investigación.....                      | 29 |
| 3.3. Tipo de investigación.....                            | 29 |
| 3.4. Diseño de la investigación .....                      | 29 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo .....                   | 29 |
| 3.6. Variables y operacionalización.....                   | 30 |
| 3.6.1. Variables de estudio.....                           | 30 |
| 3.6.2. Operacionalización de variables .....               | 32 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 33 |
| 3.7.1. Técnica.....  | 33 |
| 3.7.2. Descripción de instrumentos .....                   | 33 |
| 3.7.3. Validación.....                                     | 34 |

|   |    |
|---|----|
| 3.7.4.    Confiabilidad .....                           | 34 |
| 3.8.    Plan de procesamiento y análisis de datos ..... | 35 |
| 3.9.    Aspectos éticos .....                           | 35 |
| 4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....     | 37 |
| 4.1 Resultados .....                                    | 37 |
| 4.1.2 Prueba de hipótesis .....                         | 45 |
| 4.1.3.Discusión de resultados. ....                     | 72 |
| 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                 | 73 |
| 5.1 Conclusiones .....                                  | 73 |
| 5.2 Recomendaciones .....                               | 74 |
| REFERENCIAS .....                                       | 75 |
| Anexos .....  | 82 |

## Índice de Tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Niveles de Satisfacción según edad y sexo .....                         | 37 |
| Tabla 2. Resumen de puntajes del nivel de satisfacción y sus dimensiones .....   | 38 |
| Tabla 3. Nivel de satisfacción general de los adolescentes .....                 | 39 |
| Tabla 4. Nivel de satisfacción de los adolescentes, según dimensiones.....       | 40 |
| Tabla 5. Atención de Enfermería en adolescentes según la edad y sexo.....        | 41 |
| Tabla 6. Resumen de puntajes en Atención de Enfermería y sus dimensiones.....    | 42 |
| Tabla 7. Atención de Enfermería general de los adolescentes .....                | 43 |
| Tabla 8. Atención de Enfermería, según dimensiones .....                         | 44 |
| Tabla 9. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis general.....        | 46 |
| Tabla 10. Prueba t-Student para hipótesis general .....                          | 47 |
| Tabla 11. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 1 ..... | 49 |
| Tabla 12. Prueba T Student para hipótesis específica 1 .....                     | 50 |
| Tabla 13. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 2 ..... | 52 |
| Tabla 14. Prueba T Student para hipótesis específica 2 .....                     | 53 |
| Tabla 15. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 3 ..... | 55 |
| Tabla 16. Prueba T Student para hipótesis específica 3 .....                     | 56 |
| Tabla 17. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 4 ..... | 58 |
| Tabla 18. Prueba T Student para hipótesis específica 4 .....                     | 59 |
| Tabla 19. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 5 ..... | 61 |
| Tabla 20. Prueba T Student para hipótesis específica 5 .....                     | 62 |
| Tabla 21. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 6 ..... | 64 |
| Tabla 22. Prueba T Student para hipótesis específica 6 .....                     | 65 |
| Tabla 23. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 7 ..... | 67 |
| Tabla 24. Prueba T Student para hipótesis específica 7 .....                     | 68 |
| Tabla 25. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 8 ..... | 70 |
| Tabla 26. Prueba T Student para hipótesis específica 8 .....                     | 71 |

## Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de satisfacción de los adolescentes, según dimensiones en el Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022. .... 40

Figura 2. Atención del profesional de Enfermería de los adolescentes, según dimensiones en el Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022. .... 44

## Índice de Anexos

|   |    |
|---|----|
| Anexo 1. Matriz de Consistencia.....                | 83 |
| Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos ..... | 85 |
| Anexo 3. Consentimiento informado .....             | 87 |
| Anexo 4. Confiabilidad del instrumento .....        | 89 |

## Resumen

Objetivo: Determinar el Nivel de satisfacción de los adolescentes y su relación con la atención del profesional de enfermería en el área de vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, Lima 2022. Metodología: El presente estudio es de tipo un diseño metodológico no experimental de nivel correlacional. La población de la presente investigación fueron 100 pacientes que acuden al área de inmunizaciones y la muestra fue igual que la población, es decir obtenida por muestreo no probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos, el cuestionario “Nivel de satisfacción”, creado por Arteaga el año 2003 y modificado por Quispe el 2011 y el cuestionario de “Atención de Enfermería”, creado por Guzmán Ortiz el año 2004. Resultados: el 94,0% de adolescentes estuvieron satisfechos con la atención del profesional de Enfermería y el 82,0% de usuarios adolescentes evidenciaron una buena atención del profesional de Enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022. Se realizó la prueba T Student se obtiene estadísticamente el P-valor =  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Se rechaza la hipótesis  $H_0$  y aceptar la hipótesis general. Conclusiones: la mayoría de usuarios adolescentes evidenciaron encontrarse satisfechos con la atención del profesional de Enfermería y la mayoría usuarios adolescentes evidenciaron una buena atención del profesional de Enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022.

**Palabras claves:** Satisfacción del Paciente, Calidad de la Atención de Salud, COVID-19, Vacunación (DecS).

## **Abstract**

Objective: To determine the level of satisfaction of adolescents and their relationship with the care of the nursing professional in the COVID-19 vaccination area of the Santa Teresa de Chorrillos Health Post, Lima 2022. Methodology: The present study is of a non-experimental methodological design with a correlational level. The population of the present investigation was 100 patients who attend the immunization area and the sample was the same as the population, that is, obtained by non-probabilistic sampling. The technique used was the survey and as instruments, the "Level of satisfaction" questionnaire, created by Arteaga in 2003 and modified by Quispe in 2011, and the "Nursing Care" questionnaire, created by Guzmán Ortiz in 2004. Results: 94.0% of adolescents were satisfied with the care of the Nursing professional and 82.0% of adolescent users showed good care by the Nursing professional in the COVID-19 Vaccination Area of the Santa Teresa Health Post. de Chorrillos, 2022. The T-Student test was performed, statistically obtaining the P-value =  $0.000 < \alpha = 0.05$ . The Ho hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted. Conclusions: the majority of adolescent users evidenced that they were satisfied with the care of the Nursing professional and the majority of adolescent users evidenced good care from the Nursing professional in the COVID-19 Vaccination Area of the Santa Teresa de Chorrillos Health Post, 2022.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality of Health Care, COVID-19, Vaccination (MeSH).

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Las Enfermeras del mundo son identificadas por su don de servicio a los pacientes y la comunidad en general, empáticas siempre con el apoyo al prójimo, a los desvalidos, a los pacientes abandonados por sus familias, donde ellas realizan abogacía para velar por sus derechos. Tal como manifiesta McMillen las enfermeras hacen una contribución importante a las decisiones clínicas, la atención de los usuarios de salud y defensoría de pacientes (1).

Se podría afirmar que el equilibrio entre la atención, el cuidado especializado según el grupo etario y la recuperación de la salud está en las manos de las damas de turquesa. Los nuevos avances de la tecnología de este último siglo han permitido salvar muchas vidas, al poner al alcance de las Enfermeras nuevos equipos biomédicos sofisticados con múltiples recursos que permitan exactitud y confiabilidad en el diagnóstico clínico para el acierto en el tratamiento (2).

Con ello se obtienen parámetros clínicos en segundos y a bajo costo, lo que permite acertar con el diagnóstico preciso debido a los múltiples signos y síntomas similares en diferentes enfermedades. La recuperación se torna favorable si se sabe emplear la tecnología en forma oportuna, para minimizar los riesgos de sufrir complicaciones. El perfeccionamiento de los procedimientos y la actualización de las guías de atención favorecen la calidad de atención en las áreas asistenciales (3).

A pesar de los esfuerzos por brindar calidad en el campo de la salud, las autoridades sanitarias internacionales han identificado fallas en el cuidado y falta de seguridad para el paciente. Esto trae como consecuencia múltiples eventos adversos, que ponen en peligro al paciente ante la posibilidad de daño o lesiones; iniciándose reclamaciones de los familiares

que en algunos casos llegan a los tribunales del Poder Judicial para solicitar la reparación civil por daños (4).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) realiza campañas a nivel mundial para mitigar los daños al cuerpo, la vida y la salud de los pacientes. Con el nombre de “Reto Mundial por la Seguridad del Paciente” se busca minimizar los peligros y errores en la medicación, cirugías complejas y estadía hospitalaria. Esto obliga a todo el personal de salud a ser prudentes, minuciosos, previsores, ante los riesgos presentes en las áreas de Emergencias y salas de Hospitalización (5).

En un estudio realizado en un centro sanitario de España a cargo de Muñoz y López (2020) identificaron que de un total de 566 quejas por la atención de salud el 3,7% correspondía a reclamos por la atención de Enfermería y 16,6% por la atención de los médicos (6). En países desarrollados como EE.UU. se calcula que los errores en la administración de fármacos provocan un fallecido cada 24 horas y anualmente cálculo de 1,3 millones de pacientes con daños por mala atención asistencial (7).

Estos datos permiten reflexionar que la falla en la atención y administración de medicamentos también sucede en países con altos estándares de calidad. Existe disconformidad de algunos pacientes con respecto al nivel de satisfacción por los servicios brindados dentro de las áreas de salud. La enfermera al otorgar el cuidado a pacientes, orienta sus estrategias clínicas para satisfacer las necesidades, con humanismo y basándose en las normas nacionales del Ministerio de salud (8).

El equipo de Enfermería debe tener amplio dominio en la identificación, preparación y administración de fármacos y vacunas. Deben difundir a través de explicaciones sencillas a los pacientes cuales son las reacciones adversas, y qué hacer ante la presencia de síntomas adversos. Ante esta realidad es necesario evaluar la satisfacción y la calidad de

administración de vacunas contra la COVID-19 por parte del personal de enfermería para mayor seguridad del paciente.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción de los adolescentes con la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Científico/Técnico de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Interpersonal de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente del Entorno de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?

¿Cuál es la relación entre el componente comunicación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?

¿Cuál es la relación entre el componente credibilidad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?

¿Cuál es la relación entre el componente competencia del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?

¿Cuál es la relación entre el componente cortesía del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?

¿Cuál es la relación entre el componente seguridad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar la relación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Científico/Técnico de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Interpersonal de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente del Entorno de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Determinar la relación entre el componente comunicación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Determinar la relación entre el componente credibilidad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Determinar la relación entre el componente competencia del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Determinar la relación entre el componente cortesía del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Determinar la relación entre el componente seguridad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

El presente estudio se justifica por la necesidad de conocer cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al área de vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022 y como se percibe la calidad en la atención de Enfermería. Los datos obtenidos permitirán mejorar el sistema de inmunizaciones, y prevenir los daños al paciente inmunizado.

### **1.4.2. Metodológica**

La investigación inicia con una revisión sistemática de las investigaciones, respecto a la satisfacción y la calidad de atención y cuál es la repercusión social en los pacientes que acuden a los servicios de inmunización. Se emplearon dos cuestionarios de Arteaga (2003) y Guzmán Ortiz (2004), con un desarrollo descriptivo correlacional transversal en la investigación.

### **1.4.3. Práctica**

Todos los resultados obtenidos serán empleados para mejorar los procesos de forma aplicativa en el programa de inmunizaciones del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La investigación se efectuará desde el 10 de febrero hasta 10 de marzo del año 2022, en los horarios de lunes a sábado de 8 a.m. a 4 p.m.

### **1.5.2. Espacial**

La investigación se efectuará en el Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos.

### **1.5.3. Recursos**

La investigación se efectuó con el apoyo de las Licenciadas en Enfermería, que laboran en la campaña de inmunizaciones. El gasto de la investigación fue cubierto por autofinanciamiento de la investigadora.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### A nivel internacional:

Núñez (9) en el 2021 en Ecuador, para determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente en Centro de Salud Martínez de Ambato.

**Metodología:** Estudio cuantitativo, descriptivo. La muestra estuvo conformada por 84 pacientes. **Resultados:** el 61% de usuarios atendidos se encuentran satisfechos y el 39% se mostraron insatisfechos. **Conclusión:** el estudio se destaca percepciones positivas que cumplen con las expectativas de los usuarios.

Alava (10) en el 2021 en Ecuador, para determinar calidad de servicios y Satisfacción del usuario del Subcentro de Salud de Quinsaloma. **Metodología:** básica, descriptiva correlacional, no experimental transversal y cuantitativo. **Resultados:** la mayoría respondió en nivel satisfecho 41.3%, para 39.4% el nivel es insatisfecho y 19,3% muy satisfecho.

**Conclusión:** propone realizar cambios que faciliten mejorar la calidad en atención de salud de usuarios y satisfacción del mismo.

Pérez y col., (11) en el 2020 en Cuba, para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Universitario Comandante Manuel Fajardo **Metodología:** observacional, descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 493 pacientes. **Resultados:** el 81,7 % de los pacientes tuvieron nivel muy satisfechos, y el 18,3 % satisfechos. **Conclusión:** se demostró que la mayoría de pacientes expresaron sentirse muy satisfechos con la atención médica.

Franco (12) en el 2019 en Ecuador, para determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en la clínica Mediglobal S.A.

**Metodología:** cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 120 personas. **Resultados:** la satisfacción de los pacientes respecto a la atención de enfermería en Mediglobal S.A. fue alta. **Conclusión:** se demostró que la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente fue alta.

Vásquez (13) en el 2018 en México para determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado. **Metodología:** descriptiva, transversal. La muestra estuvo conformada por 395 pacientes. **Resultados:** evidenció una satisfacción global percibida con la atención mayor al 60%; la atención por enfermería alcanzó el 74%. **Conclusión:** La satisfacción global percibida con la atención de enfermería es muy alta.

#### **A nivel nacional:**

Chambi (14) en el 2020, para determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción del paciente post operados en Hospital María Auxiliadora. **Metodología:** cuantitativo, descriptivo, transversal. La muestra conformada por 131 pacientes. **Resultados:** el nivel de atención fue bajo (51,1%) y en la satisfacción del paciente fue bajo (91,6%). **Conclusión:** Existe relación significativa, entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente.

Baca y Ruiz (15) en el 2020, para determinar la relación entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor del Hospital Belén. **Metodología:** descriptivo, correlacional, trasversal. La muestra de 90 pacientes. **Resultados:** el 75,6% nivel bueno, 22,2 % nivel regular 2,2% nivel deficiente. **Conclusión:** Existe relación significativa entre el nivel de calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor.

Marcelo (16) en el 2020, para determinar la relación entre Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del paciente en la Clínica Ricardo Palma. **Metodología:** aplicativa, cuantitativa, correlacional. La muestra de 120 pacientes. **Resultados:** Existe una correlación positiva significativa entre las variables con un coeficiente de correlación de 0.878. **Conclusión:** evidencia la consecuencia favorable de brindar un cuidado con calidad en la satisfacción de los pacientes.

Ganoza (17) en el 2019, para determinar la relación entre calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del Hospital Belén. **Metodología:** descriptivo, correlacional, transversal. La muestra de 60 pacientes. **Resultados:** 48% refieren nivel regular y el 31.67% nivel bueno. El 46.67% están satisfechos y el 40% medianamente satisfechos. **Conclusión:** Existe relación significativa entre la calidad del cuidado y el grado de satisfacción del paciente.

Chumpitaz (18) en el 2019, para determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado. **Metodología:** aplicado, cuantitativo, correlacional, descriptivo. La muestra de 51 enfermeras. **Resultados:** El 64,6% percibió nivel medio de calidad de Enfermería. El 47,6% de percibieron un nivel medio de satisfacción. **Conclusión:** se identificó una correlación positiva entre la atención de enfermería y la satisfacción del paciente.

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Primera variable: Nivel de satisfacción.**

La satisfacción del paciente es la piedra angular de la existencia del cuidado en el mundo de la Enfermería y es la razón por la cual se perfeccionan los procedimientos. Se considera como un indicador de calidad utilizado en el campo clínico, para medir la percepción positiva

o negativa de los pacientes frente a la calidad de la atención del equipo de salud (19). Según Donabedian, para lograr la satisfacción del paciente es indispensable contar con recursos materiales, como instalaciones y equipos, recursos humanos altamente calificados, la organización del personal médico y de enfermería, que brindará su labor asistencial (20).

#### **Dimensión 1: Comunicación.**

Es el sistema de signos integrados a través del lenguaje que emplea la enfermera para interactuar e informar al paciente, mediante un uso asertivo, comprensivo y adecuado, lo que incluye la expresión del rostro y el tono apropiado de voz (21).

#### **Dimensión 2: Credibilidad.**

Situación en la cual las personas perciben confianza en el desarrollo de las funciones de la Enfermera, del correcto cumplimiento oportuno y científico que hace en todas sus intervenciones (22).

#### **Dimensión 3: Competencia.**

Grado de preparación, según su especialidad clínica, que permite el correcto desenvolvimiento profesional, destaca su profesionalismo en el campo clínico de acuerdo al tipo de patología y grupo etario (23).

#### **Dimensión 4: Cortesía.**

Grado de amabilidad y buen desempeño interpersonal con que se relaciona la Enfermera y el paciente que tiene bajo su cuidado. Involucra a la familia y los cuidadores (24).

### **Dimensión 5: Seguridad.**

Aspectos previsibles que toma en cuenta la Enfermera para evitar la exposición a peligros a sus pacientes, previene daños a su salud e integridad. Su profesionalismo permite identificar previsivamente los eventos adversos y tomar medidas protectoras (25).

#### **2.2.2. Segunda variable:**

### **Atención de Enfermería.**

Son las intervenciones aplicadas al paciente en el campo de la enfermería con bases científicas como disciplina del cuidado, desarrollándose a través de la construcción de modelos y teorías, para orientar prácticas de prevención, promoción y recuperación de la salud. El entrenamiento se hace desde el campo científico en universidades, de donde se titulan con un mínimo de cinco años de adquisición de saberes y entrenamiento clínico. La atención de la salud es general y la atención de Enfermería es especializada (26).

### **Dimensión 1: Componente Científico/Técnico.**

Para la correcta atención se requiere de un sustento científico basado en evidencias, a fin de brindar intervenciones de enfermería de calidad, es decir, busca los mayores beneficios en la salud del paciente. La experticia de la Enfermera y las habilidades desarrolladas durante la vida universitaria, permiten disminuir los riesgos implícitos en la atención, logra satisfacer las necesidades de los usuarios de salud (27).

### **Dimensión 2: Componente Interpersonal.**

El cumplimiento de los objetivos de la atención depende de la interacción de la Enfermera y su paciente, otorgándole los cuidados bajo un clima comunicacional a fin de cubrir sus

deseos, necesidades y expectativas reales. Los aspectos de socialización van de la mano con la reciprocidad del trato (28).

### **Dimensión 3: Componente del Entorno.**

Se encuentran definidos por la estructura física donde se desarrollan los procedimientos de atención de Enfermería, los cuales deben cumplir con características adecuadas. Es importante la buena ventilación, correcta iluminación para evitar accidentes, mobiliario adaptable a las necesidades del paciente y temperatura adecuada (29).

#### **2.2.3. Rol de la enfermera sobre el tema**

La Enfermera es una profesional con perfil asistencial para brindar cuidados en áreas hospitalarias, la comunidad, el hogar y entidades educativas. Dentro de sus funciones se encuentra la aplicación de vacunas dentro del programa nacional de inmunizaciones. La vacunación es un componente importante de la política de salud pública mundial y su objetivo es evitar el desarrollo de enfermedades prevenibles por medio de inmunización (30).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **Hipótesis General**

HG. Existe relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

## **Hipótesis específicas**

H1. Existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Científico/Técnico de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Científico/Técnico de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H2. Existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Interpersonal de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Interpersonal de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H3. Existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente del Entorno de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente del Entorno de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H4. Existe relación directa entre el componente comunicación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el componente comunicación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H5. Existe relación directa entre el componente credibilidad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el componente credibilidad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H6. Existe relación directa entre el componente competencia del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el componente competencia del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H7. Existe relación directa entre el componente cortesía del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el componente cortesía del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H8. Existe relación directa entre el componente seguridad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el componente seguridad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El método de la investigación es hipotético – deductivo. Según Díaz (2009), refiere que es “una jerarquía de hipótesis, cuyo grado de abstracción o fuerza lógica aumenta en la medida en que se alejan de su base empírica”. Persigue la validar si la investigación predictivamente es correcta o no (31).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

El presente estudio tiene enfoque cuantitativo. Según Gómez (2006) el enfoque cuantitativo emplea la “medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística” para lograr validar los datos de la investigación (32).

#### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es aplicada. Según Tamayo (1994) es aquella que “aplica realidades concretas a las realidades” de los estudios de investigación en salud (33).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

La presente investigación utilizó un diseño metodológico no experimental de nivel correlacional con corte transversal. Según Hernández y col. (2018), define la investigación no experimental donde se estudia a un grupo humano “sin la manipulación deliberada de variables” observado el desarrollo del comportamiento para su registro (34).

#### **3.5. Población, muestra y muestreo**

La población estará constituida por 100 pacientes que acuden por día al área de inmunizaciones siendo seleccionados en conformidad con los criterios de inclusión y

exclusión. La muestra estará conformada por 50 pacientes. El tipo de muestreo será no probabilístico porque la investigadora decidió el número de participantes por conveniencia.

### **3.6. Variables y operacionalización**

#### **3.6.1. Variables de estudio**

Primera variable: Nivel de satisfacción

Segunda variable: Atención del personal de Enfermería

##### **Definición conceptual de la primera variable:**

Capacidad que presentan los establecimientos de atención para lograr cubrir las expectativas del usuario que acude en busca de tratamiento (35).

##### **Definición operacional de la primera variable:**

Capacidad que presentan el puesto de salud Santa Teresa de Chorrillos, para lograr cubrir las expectativas del usuario que acude en busca de vacunas para inmunizarse y protegerse contra enfermedades prevenibles.

##### **Definición conceptual de la segunda variable:**

Es el conjunto de acciones e intervenciones que brinda la enfermera a determinado grupo de pacientes, para aliviar alguna enfermedad, prevenir males futuros o brindar promoción de su salud (36).

**Definición operacional de la segunda variable:**

Es el conjunto de acciones e intervenciones que brinda la enfermera del Puesto de salud Santa Teresa de Chorrillos a los pacientes que desean inmunizarse según el esquema nacional de vacunas.

### 3.6.2. Operacionalización de variables

| Variables                                | Definición Operacional  | Dimensiones                   | Indicadores Escala de medición                                  | Escala valorativa (Niveles o rangos)   |
|--|---|-------------------------------|---|--|
| <b>Nivel de Satisfacción del usuario</b> | Capacidad que presentan el puesto de salud Santa Teresa de Chorrillos, para lograr cubrir las expectativas del usuario que acude en busca de vacunas para inmunizarse y protegerse contra enfermedades prevenibles. | Comunicación                  | Identificación  | Paciente insatisfecho $\leq$ 50 puntos<br><br>Paciente satisfecho $\geq$ 51 puntos |
|  |   | Credibilidad                  | Información precisa<br>Información oportuna                     |  |
|  |   | Competencia                   | Habilidad<br>Confianza  |  |
|  |   | Cortesía                      | Saludo<br>Buen trato  |  |
|  |   | Seguridad                     | Procedimiento adecuado<br>Privacidad                            |  |
| <b>Atención de Enfermería</b>            | Es el conjunto de acciones e intervenciones que brinda la enfermera del Puesto de salud Santa Teresa de Chorrillos a los pacientes que desean inmunizarse según el esquema nacional de vacunas.                     | Componente Científico/Técnico | Conocimientos<br>Habilidades                                    | Buena:<br>49- 72 puntos.   |
|  |   | Componente Interpersonal      | Adecuada comunicación<br>Empatía<br>Respeto.                    | Regular:<br>25 - 48 Puntos.  |
|  |   | Componente del Entorno        | Ambiente ventilado.<br>Ambiente limpio.<br>Ambiente señalizado. | Mala:<br>18 -24 puntos   |

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica empleada fue la encuesta, que es un modo interrogativo de obtener datos entre los investigadores y las personas sujetas al estudio.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

El instrumento empleado es el cuestionario. El instrumento que se empleó para la obtención de datos fue el cuestionario Arteaga (2003) y Guzmán Ortiz (2004). Se encuentra en plataforma virtual y será enviado vía whatsapp o telegram al teléfono celular del paciente vacunado con un enlace en línea en el sistema encuestas Google donde se registrarán las respuestas.

#### **Cuestionario 1. Nivel de satisfacción.**

Creado por Arteaga el año 2003 y modificado por Quispe el 2011. Se encuentra conformado por 25 ítems, que establece cinco dimensiones: Comunicación, credibilidad, competencia, cortesía y seguridad. Su calificación de cada ítem de respuesta es:

Siempre = 4 puntos.

Frecuentemente = 3 puntos.

A veces = 2 puntos.

Nunca = 1 punto.

#### **Escala de valor:**

Paciente satisfecho > 51 puntos.

Paciente insatisfecho  $\leq$  50 puntos

## **Cuestionario 2. Atención de enfermería.**

Creado por Guzmán Ortiz el año 2004. Se encuentra conformado por 18 ítems divididos en 03 componentes: Componente Científico – Técnico: 5 ítems; Componente Interpersonal: 8 ítems; Componente del Entorno: 5 ítems. Su calificación de cada ítem es:

Siempre=4 puntos.

Frecuentemente= 3 puntos.

A veces= 2 puntos.

Nunca= 1 punto.

### **Escala de valor:**

Buena: 49 – 72 puntos.

Regular: 25 – 48 puntos.

Mala: 18 – 24 puntos.

### **3.7.3. Validación**

Los instrumentos tuvieron las cualidades estadísticas de medir una realidad con eficiencia, sin mayores complejidades, ser útiles y entendibles. Según la conceptualización de Namakforoosh (2002) la validez permite establecer “la habilidad de un instrumento de investigación de medir lo que se ha propuesto” (37).

### **3.7.4. Confiabilidad**

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó como base los resultados de Guzmán y Ortiz (2004) y de Arteaga (2003) quienes identificaron un valor de 0.96 en el Alfa

de Cronbach dando la fiabilidad para su aplicación en el presente estudio. Se hizo una prueba piloto a 30 usuarios que asisten al establecimiento de salud y se obtuvo un valor de alfa de Cronbach de 0,950 en el primer instrumento y de alfa de Cronbach de 0,917 en el segundo (ver anexo 4). Según Yuni y Urbano (2006) esta consistencia del instrumento permite que otros investigadores puedan obtener los mismos resultados en estudios parecidos o idénticos (38).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Los datos obtenidos durante el trabajo de campo fueron copiados en el software Excel hoja de cálculo y luego procesados en SPSS versión 26, para establecer las frecuencias y demás reportes estadísticos necesarios para la obtención de resultados.

### **3.9. Aspectos éticos**

#### **Principio de autonomía**

Este principio se aplicó a través de la decisión voluntaria; el paciente emplea su juicio y raciocinio para vacunarse contra la COVID-19 y dar respuestas al cuestionario por su propia autodeterminación. Para que tenga valor legal otorga por escrito su consentimiento informado, refrenda con su firma o impresión digital su deseo de participar.

#### **Principio de beneficencia**

Todos los beneficios estuvieron acordes con las ciencias de la salud que, a través de los resultados de la presente investigación, se dilucidarán con un nuevo aporte sobre la opinión de los pacientes con respecto a la satisfacción frente a las actividades de la Enfermera. Los resultados finales permitieron mejorar los procedimientos empleados en los establecimientos

de salud, perfeccionar las estrategias de vacunación, mejorar los ambientes asignados para los procedimientos, hasta lograr la satisfacción en el paciente.

### **Principio de no maleficencia**

Se han previsto los riesgos y se estableció en el presente estudio que no existió ningún peligro para la aplicación del cuestionario a los pacientes que intervienen en el estudio. Ningún participante sufrió lesiones o daños, al ser un procedimiento sencillo, de rutina para el equipo de salud.

### **Principio de justicia**

Toda la investigación se realizó con enfoque de derechos, de acuerdo a la Ley general de salud, sin discriminación a ninguno de los participantes del estudio. La rectitud y el respeto fue cumplida en todo momento por la investigadora, al demostrar su calidad humana y empatía con todos los participantes.

## 4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

##### Variable 1: Nivel de Satisfacción

Se obtuvo posterior a la aplicación de los instrumentos, bajo el procesamiento del software estadístico SPSS versión 26, con el sistema de tablas de contingencia. La descripción de resultados se obtuvo con el empleo de los ítems edad y sexo. Las respuestas se subdividieron en frecuencias y porcentajes.

**Tabla 1. Niveles de Satisfacción según edad y sexo**

|             | Paciente insatisfecho |   | Paciente satisfecho |    | Total |    |
|-------------|-----------------------|---|---------------------|----|-------|----|
|             | N                     | % | N                   | %  |       |    |
| <b>EDAD</b> | 17                    | 0 | 0,0%                | 10 | 10,6% | 10 |
|             | 16                    | 1 | 16,7%               | 22 | 23,4% | 23 |
|             | 15                    | 3 | 50,0%               | 35 | 37,2% | 38 |
|             | 14                    | 2 | 33,3%               | 9  | 9,6%  | 11 |
|             | 13                    | 0 | 0,0%                | 7  | 7,4%  | 7  |
|             | 12                    | 0 | 0,0%                | 11 | 11,7% | 11 |
| <b>SEXO</b> | Masculino             | 1 | 16,7%               | 26 | 27,7% | 27 |
|             | Femenino              | 5 | 83,3%               | 68 | 72,3% | 73 |

En la tabla 1, observamos que, en los 6 niveles de edad comprendidos dentro del grupo etario de adolescentes, la mayoría de usuarios admiten sentirse satisfechos, equivalente a 94,0% del total. Solo el 6,0% refiere sentirse insatisfecho. La mayoría de adolescentes que participaron en la encuesta se encuentran dentro del grupo de 15 años de edad.

Conforme al sexo, las mujeres son el grupo mayoritario dentro de la encuesta y perciben estar más satisfechos que el grupo de los varones.

**Tabla 2. Resumen de puntajes del nivel de satisfacción y sus dimensiones**

| <b>Variable / dimensiones</b> | <b>Media</b> | <b>Mediana</b> | <b>Moda</b>     | <b>Mínimo</b> | <b>Máximo</b> | <b>Desv. típ.</b> |
|-------------------------------|--------------|----------------|-----------------|---------------|---------------|-------------------|
| Nivel de satisfacción         | 79,35        | 79,50          | 94              | 44            | 100           | 14,749            |
| Comunicación                  | 15,25        | 15,50          | 17              | 7             | 20            | 3,430             |
| Credibilidad                  | 9,86         | 10,00          | 12              | 4             | 12            | 1,949             |
| Competencia                   | 12,90        | 13,00          | 14 <sup>a</sup> | 4             | 16            | 2,650             |
| Cortesía                      | 31,78        | 32,00          | 40              | 18            | 40            | 6,590             |
| Seguridad                     | 9,56         | 9,50           | 12              | 4             | 12            | 2,047             |

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

En la tabla 2, se presenta las medidas de resumen de los puntajes directos de la variable Nivel de satisfacción, e incluye a sus cinco dimensiones. Los adolescentes participantes evaluaron con un promedio de 79,35 puntos al Nivel de satisfacción, la variación es de 14,749 puntos. Así mismo, la mayoría de participantes registraron 94 puntos; además los puntajes oscilaron de 44 a 100 puntos.

En cuanto a las cinco dimensiones, se observa que el puntaje medio de la dimensión Comunicación es 15,25 puntos, con valores que oscilan de 7 a 20 puntos y una variación de 14,749. En el caso de la dimensión Credibilidad, el puntaje promedio fue 9,86 puntos, con valores que oscilan de 4 a 12 puntos y una variación de 1,949 puntos. En la dimensión Competencia, el puntaje promedio es de 12,90 puntos, con valores que oscilan de 4 a 16 puntos y una variación de 2,650 puntos. En la dimensión Cortesía, el puntaje promedio es de 31,78 puntos, con valores que oscilan de 18 a 40 puntos y una variación de 6,590 puntos.

En la dimensión Seguridad, el puntaje promedio es de 9,56 puntos, con valores que oscilan de 4 a 12 puntos y una variación de 2,047 puntos.

Los puntajes totales de la variable Nivel de satisfacción, oscila cuantitativamente de 25 a 100 puntos, en razón a que el instrumento posee 25 ítems con puntajes de respuesta de 1 a 4 puntos. Los baremos contemplados para la variable Nivel de satisfacción son: Paciente satisfecho > 51 puntos. Paciente insatisfecho  $\leq$  50 puntos

**Tabla 3. Nivel de satisfacción general de los adolescentes**

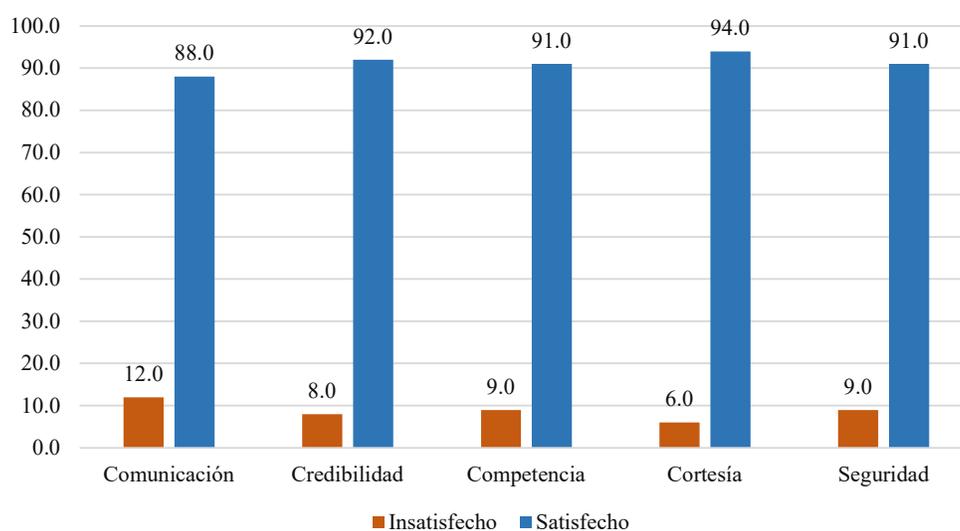
| <b>Nivel de satisfacción</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|------------------------------|----------|----------|
| Paciente insatisfecho        | 6        | 6,0      |
| Paciente satisfecho          | 94       | 94,0     |
| Total                        | 100      | 100,0    |

En la tabla 3, se presentan los niveles de satisfacción general de los adolescentes que acuden al Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, donde el 6,0% considera que se siente insatisfecho y el 94% se siente satisfecho.

**Tabla 4. Nivel de satisfacción de los adolescentes, según dimensiones**

| Dimensión    | Insatisfecho |      | Satisfecho |      |
|--------------|--------------|------|------------|------|
|              | N            | %    | N          | %    |
| Comunicación | 12           | 12,0 | 88         | 88,0 |
| Credibilidad | 8            | 8,0  | 92         | 92,0 |
| Competencia  | 9            | 9,0  | 91         | 91,0 |
| Cortesía     | 6            | 6,0  | 94         | 94,0 |
| Seguridad    | 9            | 9,0  | 91         | 91,0 |

En la tabla 4 y la figura 1, se presentan los niveles de satisfacción de los adolescentes según dimensiones que acuden al Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, donde el mayor nivel de insatisfacción alcanzó un 12,0% en la Dimensión Comunicación y el mayor nivel de satisfacción alcanzó un 94,0% en la Dimensión Cortesía.



**Figura 1. Nivel de satisfacción de los adolescentes, según dimensiones en el Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022.**

## Variable 2: Atención del profesional de Enfermería

Se obtuvo posterior a la aplicación de los instrumentos, bajo el procesamiento del software estadístico SPSS versión 26, con el sistema de tablas de contingencia. La descripción de resultados se obtuvo utilizando los ítems edad y sexo. Las respuestas se subdividieron en frecuencias y porcentajes.

**Tabla 5. Atención de Enfermería en adolescentes según la edad y sexo**

|             | Mala      |   | Regular |    | Buena |    | Total  |    |
|-------------|-----------|---|---------|----|-------|----|--------|----|
|             | N         | % | N       | %  | N     | %  |        |    |
| <b>EDAD</b> | 17        | 0 | 0,0%    | 0  | 0,0%  | 10 | 100,0% | 10 |
|             | 16        | 0 | 0,0%    | 4  | 17,4% | 19 | 82,6%  | 23 |
|             | 15        | 0 | 0,0%    | 6  | 15,8% | 32 | 84,2%  | 38 |
|             | 14        | 0 | 0,0%    | 2  | 18,2% | 9  | 81,8%  | 11 |
|             | 13        | 0 | 0,0%    | 1  | 14,3% | 6  | 85,7%  | 7  |
|             | 12        | 0 | 0,0%    | 5  | 45,5% | 6  | 54,5%  | 11 |
| <b>SEXO</b> | Masculino | 0 | 0,0%    | 8  | 29,6% | 19 | 70,4%  | 27 |
|             | Femenino  | 0 | 0,0%    | 10 | 13,7% | 63 | 86,3%  | 73 |

En la tabla 5, observamos que, en los seis niveles de edad comprendidos dentro del grupo etario de adolescentes, la mayoría de usuarios admiten una buena Atención del profesional de Enfermería, equivalente a 82,0% del total. Solo el 18,0% refiere una regular atención de Enfermería.

Conforme al sexo, el 86,3% de las mujeres refiere percibir una atención buena y el 13,7% una atención regular; mientras que en el caso de los hombres el 70,4% perciben una atención buena y el 29,6% una atención regular

**Tabla 6. Resumen de puntajes en Atención de Enfermería y sus dimensiones**

| <b>Variable / dimensiones</b> | <b>Media</b> | <b>Mediana</b> | <b>Moda</b> | <b>Mínimo</b> | <b>Máximo</b> | <b>Desv. típ.</b> |
|-------------------------------|--------------|----------------|-------------|---------------|---------------|-------------------|
| Atención de Enfermería        | 2,82         | 3,00           | 3           | 2             | 3             | 0,386             |
| Componente Científico Técnico | 16,35        | 16,00          | 20          | 10            | 20            | 2,993             |
| Componente Interpersonal      | 26,26        | 26,00          | 32          | 15            | 32            | 4,758             |
| Componente del Entorno        | 16,33        | 16,00          | 20          | 9             | 20            | 3,055             |

En la tabla 6, se presenta las medidas de resumen de los puntajes directos de la variable Atención del profesional de Enfermería, e incluye a sus tres dimensiones. Los adolescentes participantes evaluaron con un promedio de 2,82 puntos a la Atención de Enfermería, la variación es de 0,386 puntos. Así mismo, la mayoría de participantes registraron 3 puntos; además los puntajes oscilaron de 2 a 3 puntos.

En cuanto a las tres dimensiones, se observa que el puntaje medio de la dimensión Componente Científico Técnico es 16,35 puntos, con valores que oscilan de 10 a 20 puntos y una variación de 2,993. En el caso de la dimensión Componente Interpersonal, el puntaje promedio fue 26,26 puntos, con valores que oscilan de 15 a 32 puntos y una variación de 4,758 puntos. En la dimensión Componente del Entorno, el puntaje promedio es de 16,33 puntos, con valores que oscilan de 9 a 20 puntos y una variación de 3,055 puntos.

Los puntajes totales de la variable Atención del profesional de Enfermería, oscila cuantitativamente de 18 a 72 puntos, en razón a que el instrumento posee 18 ítems con puntajes de respuesta de 1 a 4 puntos. Los baremos contemplados para la variable Atención de Enfermería son: Buena: 49 – 72 puntos. Regular: 25 – 48 puntos. Mala: 18– 24 puntos.

**Tabla 7. Atención de Enfermería general de los adolescentes**

| Atención de profesional de Enfermería | N   | %     |
|---------------------------------------|-----|-------|
| Buena                                 | 82  | 82,0  |
| Regular                               | 18  | 18,0  |
| Mala                                  | 0   | 0,0   |
| Total                                 | 100 | 100,0 |

En la tabla 7, se presentan los niveles de Atención del profesional de Enfermería general de los adolescentes que acuden al Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, donde el 18,0% considera que percibe una atención regular y el 82,0% percibe una atención buena. Ninguno de los participantes respondió que la atención es mala.

**Tabla 8. Atención de Enfermería, según dimensiones**

| Dimensión                     | Mala |     | Regular |      | Buena |      |
|-------------------------------|------|-----|---------|------|-------|------|
|                               | N    | %   | N       | %    | N     | %    |
| Componente Científico Técnico | 0    | 0,0 | 29      | 29,0 | 71    | 71,0 |
| Componente Interpersonal      | 0    | 0,0 | 27      | 27,0 | 73    | 73,0 |
| Componente del Entorno        | 0    | 0,0 | 32      | 32,0 | 68    | 68,0 |

En la tabla 8 y la figura 2, se presenta los valores de la Atención del profesional de Enfermería de los adolescentes según dimensiones que acuden al Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, donde la Atención buena alcanzó un 73,0% en la Dimensión Componente Interpersonal y la Atención regular alcanzó un 32,0% en la Dimensión Componente del Entorno.

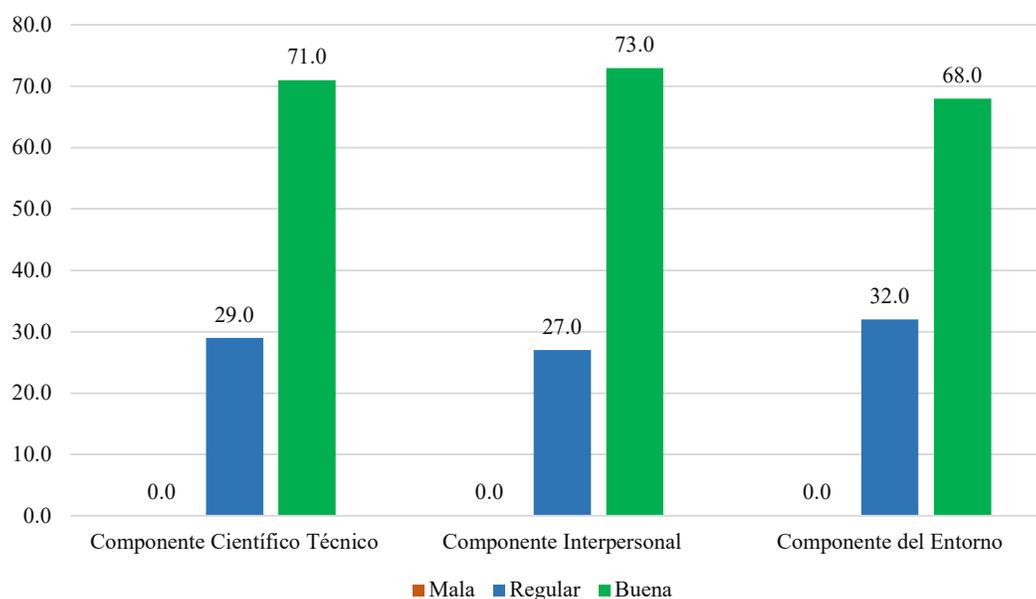


Figura 2. Atención del profesional de Enfermería de los adolescentes, según dimensiones en el Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022.

#### 4.1.2 Prueba de hipótesis

Se utilizó el software estadístico de IBM SPSS para la prueba de hipótesis, con la elección de la “Prueba T Student para muestras relacionadas” con el fin de determinar la hipótesis válida frente al análisis de correlación.

##### A) Hipótesis General

###### Objetivo general:

Analizar la relación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022.

HG. Existe relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Porcentaje de error  $\alpha = 5\% = 0,05$

**Cálculo de Normalidad:** previo a la ejecución de la “Prueba T Student para muestras relacionadas”, se establece la distribución de las variables. Además, al ser una muestra con más de 50 encuestados, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Criterio para establecer Normalidad

P-valor  $\geq \alpha$ , los datos del estudio poseen distribución normal.

P-valor  $< \alpha$ , los datos del estudio no poseen distribución normal.

**Tabla 9. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis general**

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

| Datos                              |                   | Variable 1<br>Satisfacción | Variable 2<br>Atención de Enfermería |
|------------------------------------|-------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| N                                  |                   | 100                        | 100                                  |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media             | 79,35                      | 58,94                                |
|                                    | Desviación típica | 14,749                     | 10,140                               |
| Diferencias más extremas           | Absoluta          | 0,081                      | 0,132                                |
|                                    | Positiva          | 0,081                      | 0,103                                |
|                                    | Negativa          | -0,080                     | -0,132                               |
| Z de Kolmogorov-Smirnov            |                   | 0,807                      | 1,323                                |
| Sig. asintótica (bilateral)        |                   | 0,532                      | 0,060                                |

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 9, observamos los resultados que se obtienen que P-Valor en la prueba de entrada y de salida son mayores a  $\alpha$ ; por esta razón se concluye que los datos obtenidos de la muestra provienen de una distribución normal.

$$P\text{-valor} = 0,532 > \alpha=0,05$$

$$P\text{-valor} = 0,60 > \alpha=0,05$$

### **Prueba T Student para muestras relacionadas**

Al poseer una distribución normal, el siguiente paso es determinar la existencia o no de una relación significativa entre el Nivel de satisfacción de los adolescentes con la Atención del profesional de Enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022. Procesado estadísticamente se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 10. Prueba t-Student para hipótesis general**

Estadísticos de muestras relacionadas

|  | Prueba t | Media | N   | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|--|----------|-------|-----|-----------------|------------------------|
|  | Var. 1   | 79,35 | 100 | 14,749          | 1,475                  |
|  | Var. 2   | 58,94 | 100 | 10,140          | 1,014                  |

Correlaciones de muestras relacionadas

|       | Prueba t        | N   | Correlación | Sig.  |
|-------|-----------------|-----|-------------|-------|
| Par 1 | Var. 1 y Var. 2 | 100 | 0,671       | 0,000 |

Prueba de muestras relacionadas

|          |                 | Diferencias relacionadas |                   |                          |   |          |        |    |                  |
|----------|-----------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|---|----------|--------|----|------------------|
| Prueba t |                 | Media                    | Desviación típica | Error típica de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia |          | t      | gl | Sig. (bilateral) |
|          |                 |                          |                   |                          | Inferior                                      | Superior |        |    |                  |
| Par 1    | Var. 1 - Var. 2 | 20,410                   | 10,944            | 1,094                    | 18,238  | 22,582   | 18,649 | 99 | 0,000            |

**Decisión:** al realizar la prueba T Student se obtiene estadísticamente el P-valor = 0,000 y con ello se determina que  $P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Se concluye que se debe rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y aceptar la hipótesis general HG.

HG: Existe relación entre el Nivel de satisfacción de los adolescentes con la Atención del profesional de Enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

## **B) Hipótesis específica 1**

Objetivo específico 1:

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Científico/Técnico de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H1. Existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Científico/Técnico de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Científico/Técnico de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Porcentaje de error  $\alpha = 5\% = 0,05$

**Cálculo de Normalidad:** previo a la ejecución de la “Prueba T Student para muestras relacionadas”, se establece la distribución de las variables. Además, al ser una muestra con más de 50 encuestados, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Criterio para establecer Normalidad

P-valor  $\geq \alpha$ , los datos del estudio poseen distribución normal.

P-valor  $< \alpha$ , los datos del estudio no poseen distribución normal.

**Tabla 11. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 1**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

| Datos                              |                   | Variable 1 | Variable 2<br>Dimensión 1 |
|------------------------------------|-------------------|------------|---------------------------|
| N                                  |                   | 100        | 100                       |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media             | 79,35      | 16,35                     |
|                                    | Desviación típica | 14,749     | 2,993                     |
| Diferencias más extremas           | Absoluta          | 0,081      | 0,142                     |
|                                    | Positiva          | 0,081      | 0,111                     |
|                                    | Negativa          | -0,080     | -0,142                    |
| Z de Kolmogorov-Smirnov            |                   | 0,807      | 1,420                     |
| Sig. asintótica (bilateral)        |                   | 0,532      | 0,035                     |

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 11, observamos los resultados que se obtienen que P-Valor en la prueba de entrada y de salida son mayores a  $\alpha$ ; por esta razón se concluye que los datos obtenidos de la muestra provienen de una distribución normal.

$$P\text{-valor} = 0,532 > \alpha=0,05$$

$$P\text{-valor} = 0,35 > \alpha=0,05$$

**Prueba T Student para muestras relacionadas**

Al poseer una distribución normal, el siguiente paso es determinar la existencia o no de una relación significativa entre el Nivel de satisfacción de los adolescentes con la Dimensión Componente científico técnico de la Atención del profesional de Enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022. Procesado estadísticamente se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 12. Prueba T Student para hipótesis específica 1**

**Estadísticos de muestras relacionadas**

|             | Media | N   | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|-------------|-------|-----|-----------------|------------------------|
| Var 1       | 79,35 | 100 | 14,749          | 1,475                  |
| Par 1       |       |     |                 |                        |
| Var 2 Dim 1 | 16,35 | 100 | 2,993           | 0,299                  |

**Correlaciones de muestras relacionadas**

|                           | N   | Correlación | Sig.  |
|---------------------------|-----|-------------|-------|
| Par 1 Var 1 y Var 2 Dim 1 | 100 | 0,632       | 0,000 |

**Prueba de muestras relacionadas**

|                           | Diferencias relacionadas |                        |                                 |  | t      | gl | Sig.        |
|---------------------------|--------------------------|------------------------|---------------------------------|--|--------|----|-------------|
|                           | Media                    | Desvia<br>ción<br>típ. | Error<br>típ. de<br>la<br>media | 95% Intervalo de<br>confianza para la<br>diferencia<br>Inferior Superior |        |    | (bilateral) |
| Par 1 Var 1 y Var 2 Dim 1 | 63,000                   | 13,063                 | 1,306                           | 60,408 65,592  | 48,227 | 99 | 0,000       |

**Decisión:** al realizar la prueba T Student se obtiene estadísticamente el P-valor = 0,000 y con ello se determina que  $P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Se concluye que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$  y aceptar la hipótesis específica 1.

H1. Existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Científico/Técnico de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

## C) Hipótesis específica 2

Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Interpersonal de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H2. Existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Interpersonal de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Interpersonal de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Porcentaje de error  $\alpha = 5\% = 0,05$

**Cálculo de Normalidad:** previo a la ejecución de la “Prueba T Student para muestras relacionadas”, se establece la distribución de las variables. Además, al ser una muestra con más de 50 encuestados, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Criterio para establecer Normalidad

P-valor  $\geq \alpha$ , los datos del estudio poseen distribución normal.

P-valor  $< \alpha$ , los datos del estudio no poseen distribución normal.

**Tabla 13. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 2**

| Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra |                   |        |             |
|---|-------------------|--------|-------------|
|   |                   | Var 1  | Var 2 Dim 2 |
| N   |                   | 100    | 100         |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup>            | Media             | 79,35  | 26,26       |
|   | Desviación típica | 14,749 | 4,758       |
| Diferencias más extremas                      | Absoluta          | 0,081  | 0,154       |
|   | Positiva          | 0,081  | 0,114       |
|   | Negativa          | -0,080 | -0,154      |
| Z de Kolmogorov-Smirnov                       |                   | ,807   | 1,541       |
| Sig. asintótica (bilateral)                   |                   | 00,532 | 0,017       |

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 13, observamos los resultados que se obtienen que P-Valor en la prueba de entrada y de salida son mayores a  $\alpha$ ; por esta razón se concluye que los datos obtenidos de la muestra provienen de una distribución normal.

$$P\text{-valor} = 0,532 > \alpha=0,05$$

$$P\text{-valor} = 0,17 > \alpha=0,05$$

### **Prueba T Student para muestras relacionadas**

Al poseer una distribución normal, el siguiente paso es determinar la existencia o no de una relación significativa entre el Nivel de satisfacción de los adolescentes con la Dimensión Componente interpersonal de la Atención del profesional de Enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022. Procesado estadísticamente se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 14. Prueba T Student para hipótesis específica 2**

**Estadísticos de muestras relacionadas**

|       |             | Media | N   | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|-------|-------------|-------|-----|-----------------|------------------------|
| Par 1 | Var 1       | 79,35 | 100 | 14,749          | 1,475                  |
|       | Var 2 Dim 2 | 26,26 | 100 | 4,758           | 0,476                  |

**Correlaciones de muestras relacionadas**

|       |                     | N   | Correlación | Sig. |
|-------|---------------------|-----|-------------|------|
| Par 1 | Var 1 y Var 2 Dim 2 | 100 | 0,620       | ,000 |

**Prueba de muestras relacionadas**

|       |                     | Diferencias relacionadas |                 |                        |  | t      | gl | Sig.<br>(bilateral) |
|-------|---------------------|--------------------------|-----------------|------------------------|--|--------|----|---------------------|
|       |                     | Media                    | Desviación típ. | Error típ. de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia<br>Inferior Superior |        |    |                     |
| Par 1 | Var 1 y Var 2 Dim 2 | 53,090                   | 12,376          | 1,238                  | 50,634 55,546  | 42,899 | 99 | 0,000               |

**Decisión:** al realizar la prueba T Student se obtiene estadísticamente el P-valor = 0,000 y con ello se determina que  $P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Se concluye que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$  y aceptar la hipótesis específica 2.

H2. Existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente interpersonal de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022.

### **D) Hipótesis específica 3**

#### **Objetivo específico 3:**

Determinar es la relación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en su dimensión Componente del Entorno en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022.

H3. Existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente del Entorno de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente del Entorno de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Porcentaje de error  $\alpha = 5\% = 0,05$

**Cálculo de Normalidad:** previo a la ejecución de la “Prueba T Student para muestras relacionadas”, se establece la distribución de las variables. Además, al ser una muestra con más de 50 encuestados, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Criterio para establecer Normalidad

P-valor  $\geq \alpha$ , los datos del estudio poseen distribución normal.

P-valor  $< \alpha$ , los datos del estudio no poseen distribución normal.

**Tabla 15. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 3**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

|                                    |                   | Nivel Satisf | Dim 3 Entorno |
|------------------------------------|-------------------|--------------|---------------|
| N                                  |                   | 100          | 100           |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media             | 79,35        | 16,33         |
|                                    | Desviación típica | 14,749       | 3,055         |
| Diferencias más extremas           | Absoluta          | 0,081        | 0,185         |
|                                    | Positiva          | 0,081        | 0,158         |
|                                    | Negativa          | -0,080       | -0,185        |
| Z de Kolmogorov-Smirnov            |                   | 0,807        | 1,852         |
| Sig. asintót. (bilateral)          |                   | 0,532        | 0,002         |

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 15, observamos los resultados que se obtienen que P-Valor en la prueba de entrada y de salida tiene un valor alto y otro bajo a  $\alpha$ ; pero en el procesamiento estadístico el SPSS ha establecido que existe una distribución normal.

$$P\text{-valor} = 0,532 > \alpha=0,05$$

$$P\text{-valor} = 0,02 < \alpha=0,05$$

**Prueba T Student para muestras relacionadas**

Al poseer una distribución normal, el siguiente paso es determinar la existencia o no de una relación significativa entre el Nivel de satisfacción de los adolescentes con la Dimensión Componente del Entorno de la Atención del profesional de Enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022. Procesado estadísticamente se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 16. Prueba T Student para hipótesis específica 3**

**Estadísticos de muestras relacionadas**

|               | Media | N   | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|---------------|-------|-----|-----------------|------------------------|
| Nivel Satisf  | 79,35 | 100 | 14,749          | 1,475                  |
| Dim 3 Entorno | 16,33 | 100 | 3,055           | ,306                   |

**Correlaciones de muestras relacionadas**

|                      | N   | Correlación | Sig. |
|----------------------|-----|-------------|------|
| Nivel Satisf y Dim 3 | 100 | ,641        | ,000 |

**Prueba de muestras relacionadas**

|                      | Diferencias relacionadas |                 |                        |   | t      | gl | Sig. (bilateral) |
|----------------------|--------------------------|-----------------|------------------------|---|--------|----|------------------|
|                      | Media                    | Desviación típ. | Error típ. de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia Inferior Superior |        |    |                  |
| Nivel Satisf y Dim 3 | 63,020                   | 13,005          | 1,301                  | 60,440 65,600   | 48,458 | 99 | 0,000            |

**Decisión:** al realizar la prueba T Student se obtiene estadísticamente el P-valor = 0,000 y con ello se determina que  $P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Se concluye que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$  y aceptar la hipótesis específica 3.

H3. Existe relación directa entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente del Entorno de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

#### **E) Hipótesis específica 4**

##### **Objetivo específico 4:**

Determinar la relación entre el componente comunicación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H4. Existe relación directa entre el componente comunicación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el componente comunicación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Porcentaje de error  $\alpha = 5\% = 0,05$

**Cálculo de Normalidad:** previo a la ejecución de la “Prueba T Student para muestras relacionadas”, se establece la distribución de las variables. Además, al ser una muestra con más de 50 encuestados, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Criterio para establecer Normalidad

P-valor  $\geq \alpha$ , los datos del estudio poseen distribución normal.

P-valor  $< \alpha$ , los datos del estudio no poseen distribución normal.

**Tabla 17. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 4**  
**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

|                                    |                   | Atención   | Dim 1      |
|------------------------------------|-------------------|------------|------------|
|                                    |                   | Enfermería | Comunicac. |
| N                                  |                   | 100        | 100        |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media             | 58,94      | 15,25      |
|                                    | Desviación típica | 10,140     | 3,430      |
| Diferencias más extremas           | Absoluta          | 0,132      | 0,135      |
|                                    | Positiva          | 0,103      | 0,083      |
|                                    | Negativa          | -0,132     | -0,135     |
| Z de Kolmogorov-Smirnov            |                   | 1,323      | 1,350      |
| Sig. asintótica (bilateral)        |                   | 0,060      | 0,052      |

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 17, observamos los resultados que se obtienen que P-Valor en la prueba de entrada y de salida tiene un valor alto y otro bajo a  $\alpha$ ; pero en el procesamiento estadístico el SPSS ha establecido que existe una distribución normal.

$$P\text{-valor} = 0,532 > \alpha=0,05$$

$$P\text{-valor} = 0,02 < \alpha=0,05$$

### **Prueba T Student para muestras relacionadas**

Al poseer una distribución normal, el siguiente paso es determinar la existencia o no de una relación significativa entre el componente comunicación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022. Procesado estadísticamente se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 18. Prueba T Student para hipótesis específica 4**

**Estadísticos de muestras relacionadas**

|              | Media | N   | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|--------------|-------|-----|-----------------|------------------------|
| Atención Enf | 58,94 | 100 | 10,140          | 1,014                  |
| DIM1 Comunic | 15,25 | 100 | 3,430           | 0,343                  |

**Correlaciones de muestras relacionadas**

|                                | N   | Correlación | Sig.  |
|--------------------------------|-----|-------------|-------|
| Atención Enf y<br>DIM1 Comunic | 100 | 0,469       | 0,000 |

**Prueba de muestras relacionadas**

|                                      | Diferencias relacionadas |                 |                        |  | t      | gl | Sig.<br>(bilateral) |
|--------------------------------------|--------------------------|-----------------|------------------------|--|--------|----|---------------------|
|                                      | Media                    | Desviación típ. | Error típ. de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia<br>Inferior Superior |        |    |                     |
| Atención<br>Enf y<br>DIM1<br>Comunic | 43,690                   | 9,052           | 0,905                  | 41,894 45,486  | 48,267 | 99 | 0,000               |

**Decisión:** al realizar la prueba T Student se obtiene estadísticamente el P-valor = 0,000 y con ello se determina que  $P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Se concluye que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$  y aceptar la hipótesis específica 4.

H4. Existe relación directa entre el componente comunicación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

## **F) Hipótesis específica 5**

### **Objetivo específico 5:**

Determinar la relación entre el componente credibilidad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H5. Existe relación directa entre el componente credibilidad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el componente credibilidad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Porcentaje de error  $\alpha = 5\% = 0,05$

**Cálculo de Normalidad:** previo a la ejecución de la “Prueba T Student para muestras relacionadas”, se establece la distribución de las variables. Además, al ser una muestra con más de 50 encuestados, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Criterio para establecer Normalidad

P-valor  $\geq \alpha$ , los datos del estudio poseen distribución normal.

P-valor  $< \alpha$ , los datos del estudio no poseen distribución normal.

**Tabla 19. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 5**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

|                                    |                   | Nivel Satisf | Dim 2 Credib |
|------------------------------------|-------------------|--------------|--------------|
| N                                  |                   | 100          | 100          |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media             | 58,94        | 9,86         |
|                                    | Desviación típica | 10,140       | 1,949        |
| Diferencias más extremas           | Absoluta          | 0,132        | 0,164        |
|                                    | Positiva          | 0,103        | 0,136        |
|                                    | Negativa          | -0,132       | -0,164       |
| Z de Kolmogorov-Smirnov            |                   | 0,807        | 1,323        |
| Sig. asintót. (bilateral)          |                   | 0,532        | 0,060        |

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 19, observamos los resultados que se obtienen que P-Valor en la prueba de entrada y de salida tiene un valor alto y otro bajo a  $\alpha$ ; pero en el procesamiento estadístico el SPSS ha establecido que existe una distribución normal.

$$P\text{-valor} = 0,532 > \alpha=0,05$$

$$P\text{-valor} = 0,02 < \alpha=0,05$$

**Prueba T Student para muestras relacionadas**

Al poseer una distribución normal, el siguiente paso es determinar la existencia o no de una relación significativa entre el componente credibilidad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022. Procesado estadísticamente se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 20. Prueba T Student para hipótesis específica 5**

**Estadísticos de muestras relacionadas**

|              | Media | N   | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|--------------|-------|-----|-----------------|------------------------|
| Nivel Satisf | 58,94 | 100 | 10,140          | 1,014                  |
| Dim 2 Credib | 9,86  | 100 | 1,949           | 0,195                  |

**Correlaciones de muestras relacionadas**

|                                | N   | Correlación | Sig.  |
|--------------------------------|-----|-------------|-------|
| Nivel Satisf y<br>Dim 2 Credib | 100 | 0,454       | 0,000 |

**Prueba de muestras relacionadas**

|                             | Diferencias relacionadas |                 |                        |  | t      | gl | Sig.<br>(bilateral) |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------|------------------------|--|--------|----|---------------------|
|                             | Media                    | Desviación típ. | Error típ. de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia<br>Inferior Superior |        |    |                     |
| Nivel Satisf y Dim 2 Credib | 49,080                   | 9,417           | 0,942                  | 47,211 50,949  | 52,118 | 99 | 0,000               |

**Decisión:** al realizar la prueba T Student se obtiene estadísticamente el P-valor = 0,000 y con ello se determina que  $P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Se concluye que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$  y aceptar la hipótesis específica 3.

H5. Existe relación directa entre el componente credibilidad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

## **G) Hipótesis específica 6**

### **Objetivo específico 6:**

Determinar la relación entre el componente competencia del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H6. Existe relación directa entre el componente competencia del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el componente competencia del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Porcentaje de error  $\alpha = 5\% = 0,05$

**Cálculo de Normalidad:** previo a la ejecución de la “Prueba T Student para muestras relacionadas”, se establece la distribución de las variables. Además, al ser una muestra con más de 50 encuestados, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Criterio para establecer Normalidad

P-valor  $\geq \alpha$ , los datos del estudio poseen distribución normal.

P-valor  $< \alpha$ , los datos del estudio no poseen distribución normal.

**Tabla 21. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 6**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

|                                    |                   | Nivel Satisf | Dim 3<br>Competenc |
|------------------------------------|-------------------|--------------|--------------------|
| N                                  |                   | 100          | 100                |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media             | 58,94        | 12,90              |
|                                    | Desviación típica | 10,140       | 2,650              |
| Diferencias más extremas           | Absoluta          | 0,132        | 0,151              |
|                                    | Positiva          | 0,103        | 0,121              |
|                                    | Negativa          | -0,132       | -0,151             |
| Z de Kolmogorov-Smirnov            |                   | 1,323        | 1,510              |
| Sig. asintótica (bilateral)        |                   | 0,060        | 0,021              |

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 21, observamos los resultados que se obtienen que P-Valor en la prueba de entrada y de salida tiene un valor alto y otro bajo a  $\alpha$ ; pero en el procesamiento estadístico el SPSS ha establecido que existe una distribución normal.

$$P\text{-valor} = 0,532 > \alpha=0,05$$

$$P\text{-valor} = 0,02 < \alpha=0,05$$

**Prueba T Student para muestras relacionadas**

Al poseer una distribución normal, el siguiente paso es determinar la existencia o no de una relación significativa entre el componente competencia del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022. Procesado estadísticamente se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 22. Prueba T Student para hipótesis específica 6**

**Estadísticos de muestras relacionadas**

|              | Media  | N      | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|--------------|--------|--------|-----------------|------------------------|
| Nivel Satisf | 58,94  | 58,94  | 58,94           | 58,94                  |
| Dim 3 Compet | 10,140 | 10,140 | 10,140          | 10,140                 |

**Correlaciones de muestras relacionadas**

|                             | N   | Correlación | Sig.  |
|-----------------------------|-----|-------------|-------|
| Nivel Satisf y Dim 3 Compet | 100 | 0,567       | 0,000 |

**Prueba de muestras relacionadas**

|                             | Diferencias relacionadas |                 |                        |   | t      | gl | Sig. (bilateral) |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------|------------------------|---|--------|----|------------------|
|                             | Media                    | Desviación típ. | Error típ. de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia Inferior Superior |        |    |                  |
| Nivel Satisf y Dim 3 Compet | 46,040                   | 8,910           | 0,891                  | 44,272 47,808   | 51,671 | 99 | 0,000            |

**Decisión:** al realizar la prueba T Student se obtiene estadísticamente el P-valor = 0,000 y con ello se determina que  $P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Se concluye que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$  y aceptar la hipótesis específica 3.

H6. Existe relación directa entre el componente competencia del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

## **G) Hipótesis específica 7**

### **Objetivo específico 7:**

Determinar la relación entre el componente cortesía del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H7. Existe relación directa entre el componente cortesía del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el componente cortesía del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Porcentaje de error  $\alpha = 5\% = 0,05$

**Cálculo de Normalidad:** previo a la ejecución de la “Prueba T Student para muestras relacionadas”, se establece la distribución de las variables. Además, al ser una muestra con más de 50 encuestados, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Criterio para establecer Normalidad

P-valor  $\geq \alpha$ , los datos del estudio poseen distribución normal.

P-valor  $< \alpha$ , los datos del estudio no poseen distribución normal.

**Tabla 23. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 7**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

|                                    |                   | Nivel Satisf | Dim 4 Cortesía |
|------------------------------------|-------------------|--------------|----------------|
| N                                  |                   | 100          | 100            |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media             | 58,94        | 31,78          |
|                                    | Desviación típica | 10,140       | 6,590          |
| Diferencias más extremas           | Absoluta          | 0,132        | 0,117          |
|                                    | Positiva          | 0,103        | 0,106          |
|                                    | Negativa          | -0,132       | -0,117         |
| Z de Kolmogorov-Smirnov            |                   | 1,323        | 1,174          |
| Sig. asintót. (bilateral)          |                   | 0,060        | 0,127          |

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 23, observamos los resultados que se obtienen que P-Valor en la prueba de entrada y de salida tiene un valor alto y otro bajo a  $\alpha$ ; pero en el procesamiento estadístico el SPSS ha establecido que existe una distribución normal.

$$P\text{-valor} = 0,532 > \alpha=0,05$$

$$P\text{-valor} = 0,02 < \alpha=0,05$$

**Prueba T Student para muestras relacionadas**

Al poseer una distribución normal, el siguiente paso es determinar la existencia o no de una relación significativa entre el componente cortesía del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022. Procesado estadísticamente se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 24. Prueba T Student para hipótesis específica 7**

**Estadísticos de muestras relacionadas**

|                | Media | N   | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|----------------|-------|-----|-----------------|------------------------|
| Nivel Satisf   | 58,94 | 100 | 10,140          | 1,014                  |
| Dim 4 Cortesía | 31,78 | 100 | 6,590           | 0,659                  |

**Correlaciones de muestras relacionadas**

|                               | N   | Correlación | Sig. |
|-------------------------------|-----|-------------|------|
| Nivel Satisf y Dim 4 Cortesía | 100 | 0,705       | ,000 |

**Prueba de muestras relacionadas**

|                               | Diferencias relacionadas |                 |                        |   | t      | gl | Sig. (bilateral) |
|-------------------------------|--------------------------|-----------------|------------------------|---|--------|----|------------------|
|                               | Media                    | Desviación típ. | Error típ. de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia Inferior Superior |        |    |                  |
| Nivel Satisf y Dim 4 Cortesía | 27,160                   | 7,216           | ,722                   | 25,728 28,592   | 37,637 | 99 | 0,000            |

**Decisión:** al realizar la prueba T Student se obtiene estadísticamente el P-valor = 0,000 y con ello se determina que  $P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Se concluye que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$  y aceptar la hipótesis específica 3.

H7. Existe relación directa entre el componente cortesía del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

## H) Hipótesis específica 8

### Objetivo específico 8:

Determinar la relación entre el componente cortesía del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H8. Existe relación directa entre el componente seguridad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

H0. No existe relación directa entre el componente seguridad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

Porcentaje de error  $\alpha = 5\% = 0,05$

**Cálculo de Normalidad:** previo a la ejecución de la “Prueba T Student para muestras relacionadas”, se establece la distribución de las variables. Además, al ser una muestra con más de 50 encuestados, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Criterio para establecer Normalidad

P-valor  $\geq \alpha$ , los datos del estudio poseen distribución normal.

P-valor  $< \alpha$ , los datos del estudio no poseen distribución normal.

**Tabla 25. Criterio para determinar normalidad de la hipótesis específica 8**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

|                                    |                   | Nivel Satisf | Dim 5 Segurid |
|------------------------------------|-------------------|--------------|---------------|
| N                                  |                   | 100          | 100           |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media             | 58,94        | 9,56          |
|                                    | Desviación típica | 10,140       | 2,047         |
| Diferencias más extremas           | Absoluta          | ,132         | ,149          |
|                                    | Positiva          | ,103         | ,117          |
|                                    | Negativa          | -,132        | -,149         |
| Z de Kolmogorov-Smirnov            |                   | 1,323        | 1,492         |
| Sig. asintót. (bilateral)          |                   | ,060         | ,023          |

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 25, observamos los resultados que se obtienen que P-Valor en la prueba de entrada y de salida tiene un valor alto y otro bajo a  $\alpha$ ; pero en el procesamiento estadístico el SPSS ha establecido que existe una distribución normal.

$$P\text{-valor} = 0,532 > \alpha=0,05$$

$$P\text{-valor} = 0,02 < \alpha=0,05$$

**Prueba T Student para muestras relacionadas**

Al poseer una distribución normal, el siguiente paso es determinar la existencia o no de una relación significativa entre el componente cortesía del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022. Procesado estadísticamente se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 26. Prueba T Student para hipótesis específica 8**

**Estadísticos de muestras relacionadas**

|              | Media | N   | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|--------------|-------|-----|-----------------|------------------------|
| Nivel Satisf | 58,94 | 100 | 10,140          | 1,014                  |
| Dim 5 Segur  | 9,56  | 100 | 2,047           | 0,205                  |

**Correlaciones de muestras relacionadas**

|                               | N   | Correlación | Sig. |
|-------------------------------|-----|-------------|------|
| Nivel Satisf y<br>Dim 5 Segur | 100 | 0,611       | ,000 |

**Prueba de muestras relacionadas**

|                            | Diferencias relacionadas |                 |                        |  | t      | gl | Sig.<br>(bilateral) |
|----------------------------|--------------------------|-----------------|------------------------|--|--------|----|---------------------|
|                            | Media                    | Desviación típ. | Error típ. de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia<br>Inferior Superior |        |    |                     |
| Nivel Satisf y Dim 5 Segur | 49,380                   | 9,037           | ,904                   | 47,587 51,173  | 54,640 | 99 | 0,000               |

**Decisión:** al realizar la prueba T Student se obtiene estadísticamente el P-valor = 0,000 y con ello se determina que  $P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Se concluye que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$  y aceptar la hipótesis específica 3.

H8. Existe relación directa entre el componente seguridad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

#### **4.1.3. Discusión de resultados.**

En el presente estudio se analizó el nivel de satisfacción de los adolescentes con la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022, con el fin de determinar la correlación las dos variables y reconocer la validez de las hipótesis planteadas.

Con respecto a la primera variable Nivel de Satisfacción, el 94,0% de los encuestados consideran que se sienten satisfechos con la atención de Enfermería y solo un escaso 6,0% considera que se siente insatisfecho dentro del grupo de los adolescentes que acuden al Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos. Los resultados coinciden con la investigación de Núñez (9) realizado en Ecuador, el 61% de usuarios atendidos se encuentran satisfechos y el 39% se mostraron insatisfechos.

En la misma línea, Alava (10) en su estudio llevado a cabo en Ecuador, determinó que la mayoría respondió en nivel satisfecho 41,3%. De igual manera, Vásquez (13) en su investigación realizada en México donde la satisfacción percibida fue mayor al 60,0% e indica que existe una alta satisfacción. En cuanto, a los investigadores nacionales, Baca (15) en su estudio realizado en el Hospital Belén de Trujillo determinó que el 46,67% de pacientes estuvieron satisfechos. La satisfacción en el usuario es una medida que nos permite establecer la existencia de características positivas dentro del establecimiento de salud o servicio, además un indicador de la buena atención y trato humano del personal de Enfermería hacia el usuario externo.

En contraparte, los resultados mantienen una divergencia estadística con Chambi (14) que en su estudio realizado en el Hospital María Auxiliadora determinó que el 91,6% presenta un nivel de satisfacción bajo. En el mismo sentido, Chumpitaz (18) en su estudio llevado a cabo en una clínica de Lima estableció que el 47,6% de pacientes percibieron un nivel medio de satisfacción.

Con respecto a la segunda variable Atención del Profesional de Enfermería, el 82,0% percibe una atención buena y solo el 18,0% considera que percibe una atención regular dentro del grupo de los adolescentes que acuden al Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos. Los

resultados coinciden con la investigación de Lizana (39) que, en su estudio realizado en Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, en Lima, determinó que el 43,9% de usuarios atendidos percibieron una buena atención del equipo de Enfermería. Las destrezas y técnicas que favorecen el bienestar del usuario, impactan sobre estos, crea una buena atención con perspectiva de empatía, buen trato, asertividad y valores al servicio de todos los pacientes que necesitan cobertura de vacunación o atención médica.

Por el contrario, Alava (10) en su estudio determinó que el 45,9% de los participantes identificaron una Atención regular. En ese mismo contexto, Chambi (14) en su estudio sobre la calidad de la Atención estableció que el 51,1% presenta un nivel bajo. Torres (40) en su estudio realizado en el Cusco identificó nivel regular de la calidad de atención de enfermería; el 42,9% de pacientes.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

- 1.- Respecto a la primera variable la mayoría de usuarios adolescentes evidenciaron encontrarse satisfechos con la atención del profesional de Enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022.
- 2.- Respecto a la segunda variable la mayoría usuarios adolescentes evidenciaron una buena atención del profesional de Enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022.
- 3.- Se puede afirmar que existe relación significativa y directa con un valor de Rho de Spearman de 0,759 y un valor  $p= 0.000 < 0.01$  entre el Nivel de satisfacción y la Atención del Profesional de Enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022.
- 4.- Se puede afirmar que existe relación significativa y directa con un valor de Rho de Spearman de 0,720 y un valor  $p= 0.000 < 0.01$  relación directa entre el nivel de

satisfacción de los adolescentes con el Componente Científico - Técnico de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022.

5.- Se puede afirmar que existe relación significativa y directa con un valor de Rho de Spearman de 0,733 y un valor  $p=0.000<0.01$  entre el Nivel de satisfacción y la Atención del Profesional de Enfermería en su dimensión Componente Interpersonal en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022.

6.- Se puede afirmar que existe relación significativa y directa con un valor de Rho de Spearman de 0,732 y un valor  $p=0.000<0.01$  entre el Nivel de satisfacción y la Atención del Profesional de Enfermería en su dimensión Componente del Entorno en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, 2022.

## **5.2 Recomendaciones**

1.- La Coordinadora del programa de inmunizaciones del establecimiento de salud debe de estar atenta con todo su personal que labora en esa área, para mantener el más elevado nivel de preparación y capacitación sobre la administración de vacunas, de esta manera continuar con una buena atención de Enfermería.

2.- El personal de enfermería de todas las áreas del establecimiento de salud debe mejorar los procedimientos, y las estrategias de atención del usuario para continuar con el incremento del nivel de satisfacción del usuario y la buena atención de Enfermería.

3.- Realizar continuos procesos de supervisión, y evaluación del cumplimiento de los indicadores en la atención del servicio de Enfermería, para que el usuario perciba que es parte de la Misión y Visión institucional.

4.- La investigadora puede realizar otros estudios para complementar los datos obtenidos en el presente estudio.

## REFERENCIAS

1. McMillen R. End of life decisions: Nurses perceptions, feelings and experiences. Intensive Crit Care Nurs. [Revista de internet] 2008 [acceso 01 de noviembre de 2021]; 24: 251-259. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S096433970700119X>
2. Diaz E. Cuidado humanizado de enfermera en pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2021[internet]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9437/Cuidado\\_Diaz\\_Pachamango\\_Edis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9437/Cuidado_Diaz_Pachamango_Edis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
3. Olivares G., Travieso N., González T., Solís S. La profesionalización en los docentes de Enfermería y Tecnología de la Salud. MediSan [Revista de internet]. 2020 [acceso 01 de noviembre de 2021]; (24) 312-321. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisan/mds-2020/mds202n.pdf>
4. Jurado J. Responsabilidad civil médica se relaciona con los derechos a la salud en el Hospital Zacarías Correa Valdivia 2018. Universidad Peruana Los Andes 2021 [internet]. Disponible en: <http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2084/TESIS%20JURADO%20BOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. OMS. Iniciativa mundial para reducir a la mitad los errores relacionados con la medicación en cinco años. 2017. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/29-03-2017-who-launches-global-effort-to-halve-medication-related-errors-in-5-years>
6. Muñoz M., López M. Las quejas y reclamaciones como elemento de participación del paciente en su propia salud y seguridad. II Jornadas Doctorales de la Universidad de Murcia; 2020 [internet]. Disponible en: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/93076/1/ME%2014%20Las%20quejas%20y%20reclamaciones%20como%20elemento%20de%20participaci%C3%B3n%20del%20...pdf>

7. World Health Organization [Internet]. La OMS lanza una iniciativa mundial para reducir a la mitad los errores relacionados con la medicación en cinco años; 2017. Disponible en: <http://www.who.int/es/news-room/detail/29-03-2017-who-launches-global-effort-to-halve-medication-related-errors-in-5-years>
8. García L., Legua L., Zavaleta R. Política Nacional de Calidad en Salud. [Internet]. Perú: Ministerio de Salud; 2009 [Citado 15 nov 2021]. Disponible en: [http://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/gestion/politica\\_nacion\\_al\\_calidad.pdf](http://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/gestion/politica_nacion_al_calidad.pdf)
9. Nuñez E. Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID-19 en el centro de salud Martínez. 2021 [internet]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32585/1/NUÑEZ%20BUSTAMANTE%20EVELYN%20ESPERANZA%20%283%29.pdf>
10. Alava F. Evaluación de la calidad de los servicios de salud del Subcentro de Salud del cantón Quinsaloma y la satisfacción del usuario. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. 2021 [internet]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16515/1/T-UCSG-POS-MGSS-306.pdf>
11. Pérez J, Berrio J, Pérez Y, Rodríguez N, Fernández S, Aranguren D. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Medicentro Electrónica, Norteamérica, 2020. Disponible en: <http://medicentro.sld.cu/index.php/medicentro/article/view/3217/2591>
12. Franco, A. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL SA. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2019 [internet]. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POS-MGSS-184.pdf>
13. Vázquez E, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista de Salud Pública [Revista de internet] 2018 [acceso 15 de noviembre de

2021]; (20) 254-257. Disponible en:  
<https://www.scielo.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>

14. Chambi R. Calidad de cuidado enfermero relacionado con satisfacción del paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020. 2021. [internet]. Disponible en:  
<http://209.45.52.21/bitstream/handle/unid/99/TESIS%20FINAL%20CHAMBI%20R.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
15. Baca S, Ruiz Z. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo. 2020. [internet]. Disponible en:  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15952/1932.pdf?sequence=3>
16. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima-Perú, 2019. Universidad Privada Norbert Wiener. 2020. [internet]. Disponible en:  
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061\\_44944933\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. 2019. [internet]. Disponible en:  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequenc>
18. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima-Perú 2018. Universidad Nacional del Callao, 2019. [internet]. Disponible en:  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco tesis posgrado 2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco%20tesis%20posgrado%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Hooker, RS, Moloney-Johns, AJ y McFarland, MM Satisfacción del paciente con la atención del asistente/asociado médico: una revisión de alcance internacional. Hum Resour Salud 17, 104 [Revista de internet] 2019 [Citado 15 nov 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0428-7>

20. Donabedian A. An introduction to quality assurance in health care. Oxford University Press, 2002.
21. Landman C, et al. Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería. Ciencia y enfermería [Revista de internet] 2015 [Citado 10 dic 2021]. 21(1):91-102. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532015000100009&script=sci\\_arttext&tlng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532015000100009&script=sci_arttext&tlng=es)
22. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública. [Revista de internet] 2008 Dic [Citado 12 dic 2021]. 34(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es).
23. Puch-Ku G et al. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social [Revista de internet] 2016: [Citado 12 dic 2021]. 24(2) 129-136. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=65624>
24. Arteta L., Palacio K. Dimensions for measuring patient satisfaction in urgent care centers. Revista de Salud Pública [Revista de internet] 2018 [Citado 15 dic 2021]. 20.5: 629-636. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
25. Ortega M, et. al. Manual de evaluación de la calidad del servicio en Enfermería. Editorial médica Panamericana, México, 2009.
26. Bratz JKA, Sandoval-Ramirez M. Ethical competences for the development of nursing care. Rev Bras Enferm. [Revista de internet] 2018 [Citado 15 dic 2021]. 71(4):1810-1814. English, Spanish. doi: 10.1590/0034-7167-2017-0539. PMID: 30088658.
27. Moreno R. La Calidad de la Acción de Enfermería. Enfermería Global. [Revista de internet] 2005; [Citado 15 dic 2021]. 4(1). Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/download/522/536/0>
28. Gómez E. Fundamentos de Enfermería: ciencia, metodología y tecnología. Editorial El Manual Moderno, 2015.

29. Lezcano L, Cardona J. Meta-análisis de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL. Investigaciones Andina [Revista de internet] 2019 [Citado 20 dic 2021]. 21.39 133-151. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2390/239066210009/239066210009.pdf>
30. Goncalves D, Akerman M. Políticas públicas adoptadas en la pandemia de la COVID-19 en tres países de América Latina: contribuciones de la Promoción de la Salud para no volver al mundo que existía”. Global Health Promotion. Volume 0, 2020 Nor 0, 1–10; Disponible en: <http://www.sagepub.co.uk/journalsPermissions.nav>
31. Díaz V. Metodología de la investigación científica y bioestadística para profesionales y estudiantes de ciencias de la salud. Santiago: RIL editores; 2009. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=ZPVtPpdFdGMC&pg=PA83&dq=metodologia+diaz&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiE0I2ZyMv1AhWkILkGHWLOCwwQ6wF6BAgKEAE>
32. Gómez M. Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas, 2006. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA59&dq=enfoque+cuantitativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwijn5LQhav0AhXaD7kGHQo7A40Q6AF6BAgFEAI>
33. Tamayo M. Diccionario de la investigación científica. México: Limusa;1994. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=jcGySsqyv4wC&printsec=frontcover&dq=28.%09Tamayo+M.+Diccionario+de+la+investigación+científica.+México:+Limusa;1994.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi7mpy0oL70AhXaIrkGHWxBB3UQ6AF6BAgDEAI>
34. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: McGraw-Hill Interamericana editores SA de CV; 2018. Disponible en: <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/21401/1/11699.pdf>
35. Perú. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

36. Roldán A. Proceso de atención de enfermería. Investigación y educación en enfermería [Revista de internet] 1999: [Citado 06 ene 2022]. 17.2; 79-93. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5331980.pdf>
37. Namakforoosh, M. Metodología de la investigación. Editorial Limusa S.A., Noriega editores. México, 2002.
38. Yuni J, Urbano C. Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Editorial Brujas, 2006. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=XWIkBfrJ9SoC&printsec=frontcover&dq=confiabilidad+\(fiabilidad\)+instrumento+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUK EwjufGun770AhXrD7kGHXRmCKEQ6AF6BAgGEAI](https://books.google.com.pe/books?id=XWIkBfrJ9SoC&printsec=frontcover&dq=confiabilidad+(fiabilidad)+instrumento+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUK EwjufGun770AhXrD7kGHXRmCKEQ6AF6BAgGEAI)
39. Lizana, K. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018. Universidad de San Martín de Porres 2019. [internet]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana\\_gk.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana_gk.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
40. Torres, J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco–2021. Universidad Autónoma de Ica. [internet]. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>



## Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

| FORMULACIÓN DE PROBLEMAS   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES  | DISEÑO METODOLÓGICO   |
|--|---|--|--|---|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b><br/>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Científico/Técnico de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Interpersonal de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente del Entorno de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el componente comunicación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Analizar la relación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Científico/Técnico de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente Interpersonal de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y el Componente del Entorno de la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el componente comunicación del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de</p> | <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Hi. Existe relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.</p> <p>H0. No existe relación entre el nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.</p> | <p><b>Primera variable:</b><br/>Nivel de satisfacción.</p> <p><b>Segunda variable:</b><br/>Atención del personal de enfermería</p> | <p><b>Tipo de Investigación</b><br/>Hipotético - deductivo</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>No experimental de nivel correlacional con corte transversal.</p> <p><b>Población Muestra</b><br/>La población está formada por 100 pacientes. La muestra será de 100por pacientes vacunados.</p> |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| <p>profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el componente credibilidad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el componente competencia del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el componente cortesía del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el componente seguridad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022?</p> | <p>enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el componente credibilidad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el componente competencia del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el componente cortesía del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el componente seguridad del nivel de satisfacción de los adolescentes y la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.</p> |  |  |  |
|---|--|--|--|--|

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario 1

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Instrucciones: A continuación, presentamos una serie de afirmaciones relacionadas a su relación interpersonal con las Enfermeras que le brindan atención durante su hospitalización para lo cual solicito su colaboración y absoluta sinceridad: deberá marcar con una (X).

| ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA |  | Frecuencia       |                     |                       |                     |
|---------------------------|--|------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
|                           |  | NUNCA<br>1 punto | A VECES<br>2 puntos | FRECUENTE<br>3 puntos | SIEMPRE<br>4 puntos |
| <b>COMUNICACIÓN</b>       |  |                  |                     |                       |                     |
| 1                         | Identifica el nombre de la Licenciada en Enfermería que lo atiende.  |                  |                     |                       |                     |
| 2                         | La Licenciada en Enfermería lo llama a usted por su nombre y apellido.   |                  |                     |                       |                     |
| 3                         | La Licenciada en Enfermería le escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.                    |                  |                     |                       |                     |
| 4                         | La Licenciada en Enfermería le informa y le explica los cuidados que le va a brindar.  |                  |                     |                       |                     |
| 5                         | La Licenciada en Enfermería le informa sobre la actividad que va a realizar y cual es su finalidad.  |                  |                     |                       |                     |
| <b>CREDIBILIDAD</b>       |  |                  |                     |                       |                     |
| 6                         | Considera útil la información que recibe por parte de la Licenciada en Enfermería.   |                  |                     |                       |                     |
| 7                         | La información recibida es precisa, pertinente e importante.   |                  |                     |                       |                     |
| 8                         | Confía en la capacidad de la Licenciada en Enfermería  |                  |                     |                       |                     |
| <b>COMPETENCIA</b>        |  |                  |                     |                       |                     |
| 9                         | La Licenciada en Enfermería demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones.   |                  |                     |                       |                     |
| 10                        | La Licenciada en Enfermería demuestra seguridad en sus procedimientos  |                  |                     |                       |                     |
| 11                        | La Licenciada en Enfermería le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.   |                  |                     |                       |                     |
| 12                        | La Licenciada en Enfermería se interesa por la forma como su problema afecta a su familia.   |                  |                     |                       |                     |
| <b>CORTESÍA</b>           |  |                  |                     |                       |                     |
| 13                        | La Licenciada en Enfermería le saluda antes de atenderlo.  |                  |                     |                       |                     |
| 14                        | La Licenciada en Enfermería le atiende de buenas maneras, haciendo sentir bien, ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca. |                  |                     |                       |                     |
| 15                        | La Licenciada en Enfermería se interesa por su estado de salud.  |                  |                     |                       |                     |
| 16                        | La Licenciada en Enfermería le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.  |                  |                     |                       |                     |
| 17                        | La Licenciada en Enfermería se preocupa por su comodidad.  |                  |                     |                       |                     |
| 18                        | La Licenciada en Enfermería se preocupa por la evolución de su enfermedad.   |                  |                     |                       |                     |
| 19                        | La Licenciada en Enfermería le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito.                           |                  |                     |                       |                     |
| 20                        | La Licenciada en Enfermería brinda información precisa y clara sobre su proceso de recuperación.   |                  |                     |                       |                     |
| 21                        | La Licenciada en Enfermería le proporciona algún material educativo sobre el proceso de hospitalización y/o enfermedad.                    |                  |                     |                       |                     |
| 22                        | Considera que el tiempo que le brinda la Licenciada en Enfermería es suficiente.   |                  |                     |                       |                     |
| <b>SEGURIDAD</b>          |  |                  |                     |                       |                     |
| 23                        | Percibe usted que el personal de enfermería tiene buenas razones interpersonales.  |                  |                     |                       |                     |
| 24                        | Encuentra usted un ambiente de confianza.  |                  |                     |                       |                     |
| 25                        | Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.  |                  |                     |                       |                     |

## Cuestionario 2

### ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Instrucciones: A continuación, presentamos un cuestionario, el cual es anónimo y personal, que nos permitirá conocer su opinión, sobre el cuidado brindado por la enfermera. Le pedimos su colaboración con la respuesta más sincera posible. Marque con una (x) la respuesta que considere más acertada.

| COMPONENTE                           |   | Frecuencia       |                     |                       |                     |
|--------------------------------------|---|------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
|                                      |   | NUNCA<br>1 punto | A VECES<br>2 puntos | FRECUENTE<br>3 puntos | SIEMPRE<br>4 puntos |
| <b>Componente científico-técnico</b> |   |                  |                     |                       |                     |
| 1                                    | La Enfermera:<br>Le brinda información clara y suficiente acerca de su enfermedad. tratamiento, exámenes de laboratorio, recuperación, cuidados de alta, etc. |                  |                     |                       |                     |
| 2                                    | Le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como la toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocarte inyectables.   |                  |                     |                       |                     |
| 3                                    | Realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.   |                  |                     |                       |                     |
| 4                                    | Le da instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento.  |                  |                     |                       |                     |
| 5                                    | Demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.   |                  |                     |                       |                     |
| <b>Componente Interpersonal</b>      |   |                  |                     |                       |                     |
| 6                                    | Se presentado con usted.  |                  |                     |                       |                     |
| 7                                    | Le pregunta por su estado de salud.   |                  |                     |                       |                     |
| 8                                    | Acude cuando usted lo solicita.   |                  |                     |                       |                     |
| 9                                    | Cuida de su intimidad durante el examen físico, asco. procedimientos.   |                  |                     |                       |                     |
| 10                                   | Escucha y atiende sus inquietudes.  |                  |                     |                       |                     |
| 11                                   | El trato y la actitud de la enfermería le transmiten confianza y seguridad.   |                  |                     |                       |                     |
| 12                                   | Atiende a todos por igual, sin distinción de raza sexo, condición social, parentesco.   |                  |                     |                       |                     |
| 13                                   | Le brinda una acogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia usted y sus familiares.   |                  |                     |                       |                     |
| <b>Componente del Entorno</b>        |   |                  |                     |                       |                     |
| 14                                   | Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal del hospital.  |                  |                     |                       |                     |
| 15                                   | Percibe usted que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud.  |                  |                     |                       |                     |
| 16                                   | El material y el quipo con que cuenta el profesional de enfermería es suficiente y adecuado.  |                  |                     |                       |                     |
| 17                                   | La Enfermera se preocupa por mantener el orden, aseo y comodidad del ambiente hospitalario.   |                  |                     |                       |                     |
| 18                                   | La atención de enfermería recibida merece el aporte realizado mensualmente.   |                  |                     |                       |                     |

### Anexo 3. Consentimiento informado

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA**

A usted se le invita a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ADOLESCENTES Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE VACUNACIÓN POR COVID-19 DEL PUESTO DE SALUD SANTA TERESA DE CHORRILLOS, LIMA 2022.

**Nombre de la investigadora:**  
Risco Clavijo, Karen Rocío.

**Propósito del estudio:** Analizar la relación del nivel de satisfacción de los adolescentes con la atención del profesional de enfermería en el Área de Vacunación por COVID-19 del Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos 2022.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se llenará un cuestionario virtual.

**Costo por participar:** El estudio no implica gasto pecuniario alguno.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado que los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Risco Clavijo, Karen Rocío

**Participación voluntaria:**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

#### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

|   |                        |
|---|------------------------|
| Nombres y apellidos del participante o apoderado            | Firma o huella digital |
| N° de DNI:  |                        |
| N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp                     |                        |
| Correo electrónico  |                        |
|   |                        |
| Nombre y apellidos del investigador                         | Firma                  |
| N° de DNI   |                        |
| N° teléfono móvil   |                        |
|   |                        |
| Nombre y apellidos del responsable de encuestadores         | Firma                  |
| N° de DNI   |                        |
| N° teléfono   |                        |
|   |                        |
| Datos del testigo para los casos de participantes iletrados | Firma o huella digital |
| Nombre y apellido:  |                        |
| DNI:  |                        |
| Teléfono:   |                        |

Lima, \_\_\_ febrero de 2022.

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....  
Firma del participante

.....  
Firma del Investigador

#### Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

|       |                        | N  | %     |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos                | 30 | 100.0 |
|       | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | 0.0   |
|       | Total                  | 30 | 100.0 |

#### **Instrumento 1: Nivel de Satisfacción.**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,950             | 25             |

Para la determinación del grado de confiabilidad del primer instrumento se utilizó la prueba de alfa de Cronbach, obtuvieron un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,950 en la evaluación de la confiabilidad del instrumento para medir el nivel de satisfacción.

#### **Instrumento 2: Atención del Profesional de Enfermería.**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,917             | 18             |

Para la determinación del grado de confiabilidad del segundo instrumento se utilizó la prueba de alfa de Cronbach, obtuvieron un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,917 en la evaluación de la confiabilidad del instrumento para medir la atención de Enfermería.