



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académico Profesional de Enfermería

Percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción
sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima,
marzo 2022

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

Presentado por:

Davalos Checco, Keny Talia

Código ORCID: 0000-0003-0670-3818

Asesora: Mg. Fuentes Siles, María Angelica

Código ORCID: 0000-0002-5319-393X

Lima – Perú

2022

Percepción del Cuidado de Enfermería y la Satisfacción
sobre el Proceso de Vacunación en un Vacunatorio de
Lima, Marzo 2022

Línea de investigación
Salud, Enfermedad y Ambiente

Asesora

Mg. Fuentes Siles, María Angelica

Código ORCID: 0000-0002-5319-393X

DEDICATORIA

Se lo dedico a mi abuelito materno Francisco
Checco que desde el cielo guía mis pasos
para convertirme en una gran profesional, a
mis padres y hermanos por su amor
incondicional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por ser mi luz y mi guía en este largo camino, agradecer a mis padres María y Percy por su infinito amor, además por darme la posibilidad de estudiar la apasionante carrera de Enfermería y por último a mi asesora Mg. María Fuentes por guiarme durante el proceso de la elaboración de tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	13
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
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.....	17
1.4.1 Teórica.....	17
1.4.2 Metodológica.....	17
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	17
1.5.1 Temporal	17
1.5.2 Espacial	17
1.5.3 Recursos	18
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	18

2.1. Antecedentes Internacionales.....	18
2.2 Antecedentes Nacionales.....	20
2.2. Bases teóricas.....	23
2.2.1 Teorista Jean Watson.....	23
2.2.2 Conceptos Meta paradigmáticos de Jean Watson.....	23
2.2.3 Definición Percepción.....	23
2.2.4 Definición del cuidado humanizado.....	24
2.2.5 Dimensiones de la Percepción del Cuidado Humanizado.....	24
2.2.6 Definición de Satisfacción.....	25
2.2.7 Definición de Calidad.....	25
2.2.8 Dimensiones de la Satisfacción.....	25
2.2.9 Proceso de vacunación.....	26
2.2.10 Inicio de proceso de vacunación.....	27
2.3. Formulación de hipótesis.....	28
2.3.1. Hipótesis general.....	28
2.3.2. Hipótesis específicas.....	28
CAPITULO III: 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 Variable y operacionalización.....	32

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:	36
3.9. Aspectos éticos	37
CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	38
4.1 RESULTADOS	38
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	38
4.1.2 Pruebas de hipótesis	43
4.1.3 Discusión de resultados	47
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
5.1 Conclusiones	50
5.2 Recomendaciones.....	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	59
Anexo 1: Matriz de consistencia	59
Anexo 2: Instrumentos	62
Anexo 3: Validez del instrumento.....	67
Anexo 4: Confiabilidad del instrumentos.....	74
Anexo 5: Formato de consentimiento informado.....	75
Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	¡Error!
Marcador no definido.	
Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.	Datos sociodemográficos de los usuarios que asistieron a un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.	37
Tabla N° 2	Percepción del usuario sobre el cuidado de enfermería y su satisfacción en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.	38
Tabla N° 3	Cualidades del hacer de Enfermería y satisfacción del usuario en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022	39
Tabla N° 4	Apertura a la comunicación enfermero – paciente y la satisfacción del usuario en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022	40
Tabla N° 5	Disposición para la atención y la satisfacción del usuario en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022	41
Tabla N°6	Prueba de hipótesis chi cuadrado para determinar si existe relación significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.	43
Tabla N°7	Prueba de hipótesis de chi cuadrado para determinar si existe relación significativa entre la dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción del usuario sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.	44
Tabla N° 8	Prueba de hipótesis de chi cuadrado para determinar si existe relación significativa entre la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente y la satisfacción del usuario sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.	45
Tabla N° 9	Prueba de hipótesis de chi cuadrado para determinar si existe relación	45

significativa entre la dimensión disposición para la atención y la satisfacción del usuario sobre el proceso de vacunación en vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional y el diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó el instrumento PCHE “3° versión” y la Satisfacción del usuario que fueron modificados por la autora, se realizó la validez mediante 3 juicio de expertos, y la confiabilidad mediante el alpha de crombach PCHE "3° versión" (0.987) y Satisfacción del usuario (0.980). De igual forma se evidenció que del total de 381 personas encuestadas, se identificó que 218 usuarios tienen una excelente percepción del usuario que representa un 57.2%, de los cuales el 52% se encuentra muy satisfecho por la atención recibida. Por último, mediante la prueba chi cuadrado $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ se encontró que existe relación significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en un vacunatorio de Lima.

Palabras Claves: “Percepción del cuidado de enfermería”, “Satisfacción”, “Proceso de vacunación”.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the perception of nursing care and satisfaction with the vaccination process in a vaccination center in Lima, March 2022. The type of research was descriptive correlational and the non-experimental cross-sectional design. The instrument PCHE No. 1" and User Satisfaction were used, which were modified by the author. Validity was performed through 3 expert judgments, and reliability was done using the Cronbach's alpha PCHE No. 1" (0.987) and User Satisfaction. user (0.980). Similarly, it was evidenced that of the total of 381 people surveyed, it was identified that 218 users have an excellent perception of the user, which represents 57.2%, of which 52% are very satisfied with the care received. Finally, using the chi-square test $p=0.000 < \alpha=0.05$, it was found that there is a significant relationship between the perception of nursing care and user satisfaction in a vaccination clinic in Lima.

Keywords: "Perception of nursing care", "Satisfaction", "Vaccination process".

INTRODUCCIÓN

Los servicios de salud siempre han sido fundamental a lo largo de la historia, la calidad del cuidado de parte de enfermería tiene como objetivo informar, educar y proporcionar cuidados de calidad con el propósito que el paciente capte y pueda aplicar los cuidados necesarios para proteger su entorno familiar y comunidad.

Durante la pandemia por la Covid -19, el enfermero ha cumplido una función importante en el área de la salud arriesgando su vida debido al incremento de los casos, el cual una de sus funciones es brindar un servicio de calidad a los pacientes. Esta actividad se vio reforzada con el proceso de vacunación que se llevó acabo a nivel mundial, donde enfermería resalto y a la vez se vio perjudicada por mala praxis de algunos enfermeros a nivel nacional e internacional, lo cual conllevó a la desconfianza y temor de la población de querer inocularse la vacuna y esto trajo consigo el retraso y la ausencia en general de las personas para aplicarse la vacuna contra la Covid- 19.

En el capítulo I, se conocerá sobre la presente pandemia y sus inicios, el problema en el que se vio afectado el proceso de vacunación y cambió la percepción del cuidado de enfermería y su satisfacción, asimismo se realizó la formulación del problema se estableció objetivos y la justificación del estudio.

El capítulo II, se refiere a los diferentes autores que realizaron estudios referentes a la investigación tanto nacionales como internacionales, aquí también se encuentra las bases teóricas, así como las hipótesis generales y específicas. En el capítulo III, se señala la metodología de estudio diseño y tipo de investigación, población y muestra; así como la recolección de datos e instrumentos.

Capítulo IV se visualiza los resultados que dieron respuesta a los objetivos planteados y confrontación de la misma y mientras que el último contiene diversas recomendaciones, bibliografías y anexos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Una nueva enfermedad fue anunciada a fines del mes de diciembre del año 2019 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), se trataba del COVID-19; causada por el virus de denominación coronavirus, cuyo origen estaba en China en la ciudad de Wuhan (1). El escenario fue declarado como una infección de emergencia sanitaria internacional a fines del mes de enero del año siguiente, poniendo en alerta y dando algunas recomendaciones de aislamiento social y cuarentena (2).

No es sino hasta el 6 de marzo del 2020 que se reportó el primer caso confirmado de COVID-19 en el Perú, y 9 días más tarde se declaró el estado de emergencia (15 de marzo) el día siguiente se declaró la cuarentena nacional para tratar de contener la expansión de esta enfermedad (3).

A consideración de la OMS, no hubo otra que establecer cuarentenas obligatorias y/o intermitentes, como una de las medidas principales para controlar la propagación del COVID-19, sugiriendo salir a la calle solo y tan solo para abastecerse de elementos importantes como los alimentos medicinas o servicios médicos de vital importancia (4).

Los casos y las defunciones iban incrementándose frente a una incertidumbre de procesos o medicamentos, lo cual iba de manera correlativa al aumento del miedo en casi toda la población (5), Complicándose con el desencadenamiento de eventos negativos por el confinamiento, teniendo como único contacto con el exterior los medios de comunicación y las redes sociales cuya información que ingresaba no era para nada alentadora, generándose de este modo emociones negativas tales como la ansiedad, depresión, miedo, entre otros (6).

El 31 de diciembre del 2020, la OMS publica la primera validación para el uso de la vacuna Pfizer/Biontech; cumpliendo con los criterios de seguridad y eficacia que fue examinado por expertos en todo el mundo convocados por la OMS. (7)

Uno de los más grandes desafíos era hacer llegar las vacunas a nivel mundial, en un esfuerzo global gracias al mecanismo COVAX, que está conformada por diferentes organizaciones (OMS, OPS, etc.), con el objetivo de garantizar la distribución equitativa a nivel mundial (8)

En otros países, el proceso de vacunación fue lento e irregular que buscó inocular a todo el personal de salud que se encuentra en primera línea de esta pandemia, un proceso con dificultades para cerrar los acuerdos directos con las farmacéuticas. (9)

El 8 de febrero llega a Perú el primer lote de 300,000 vacunas de laboratorios chinos Sinopharm, su posterior almacenamiento fue en el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud- CENARES, donde empezó el proceso de empaque, de acuerdo al cuadro de distribución de las vacunas a nivel nacional. (10)

Asimismo, el sector salud se ha visto mermado y afectado; aun así, es destacable la postura y el profesionalismo del personal sanitario, ya que a pesar de todo el peligro estuvieron presentes para luchar contra este mal; puesto que el sistema no estaba preparado para afrontar una pandemia de esta magnitud, mucho menos por un virus desconocido en nuestro entorno; lo cual lleva a mirar las condiciones laborales la presión asistencial, desencadenando un colapso en el sistema.

La pandemia global ha dejado al descubierto la vulnerabilidad de los sistemas de salud en todo el Perú, así como el déficit de profesionales de enfermería para enfrentar desde la primera línea de atención. El rol que labora el personal de enfermería es fundamental, tanto en la prevención del contagio, al cuidado de los pacientes y ahora en

el proceso de vacunación más grande de la historia a nivel mundial contra la Covid -19, marcando un hito importante en esta profesión.

A medida que pasaba los días la labor del enfermero se incrementó por la cantidad de personas que deseaban vacunarse, asimismo, aumentaron las diferentes irregularidades en este proceso, así como el acontecimiento ocurrido en el estadio de Santa Anita, entre otros, que ponen en tela de juicio la transparencia de este proceso. (11)

Los errores cometidos por un grupo minúsculo de los miembros del personal, transmitidos a través de los medios de comunicación y redes sociales, fueron generalizados por la población en general, incrementando la desconfianza de la labor de enfermería; aun así, el proceso de vacunación continuó buscando la inoculación de la mayor cantidad de personas, desafiando los distintos escenarios adversos a los que tenían que enfrentarse, sobre todo a las reacciones emocionales de la población como la desconfianza, temor, miedo, entre otro tipo de respuesta; dando paso aquí los retos para estos profesionales sean más grandes, desarrollando su capacidad profesional y además personal.

La gestión del cuidado, que es la materia prima del ejercicio de la profesión en enfermería, la cual está orientada al logro del bienestar y satisfacción por parte del paciente respecto de la atención que recibe; debe también reflejarse en los escenarios de vacunación; Es por ello que la presente investigación está orientada a conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención que recibe por parte del personal de enfermería durante el proceso de vacunación y cuán satisfechos se encuentra con esta atención en los vacunatorios de Lima.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo la dimensión cualidades del hacer de enfermería se relaciona con la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022?
- b) ¿Cómo la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente se relaciona con la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022?
- c) ¿Cómo la dimensión disposición para la atención se relaciona con la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.
- b) Determinar la relación entre la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.
- c) Determinar la relación entre la dimensión disposición para la atención y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La investigación justifica su importancia porque nos permitirá aplicar modelos teóricos previamente validados para conocer o entender una problemática tangible y actual, lo cual permitirá valorar la relación de las variables involucradas en el presente estudio y contribuir al aporte de conocimiento sobre esta enfermedad de reciente aparición en el proceso de vacunación.

1.4.2 Metodológica

El estudio aporta, nuevos instrumentos de estudio para la medición de las variables de estudio; percepción de la atención de enfermería y satisfacción del usuario; llevándolas a un escenario nuevo que incluirá el proceso de vacunación, desde que el paciente llega al vacunatorio hasta el momento que se retire. Con estos aportes los profesionales del área de enfermería puedan implementar nuevas metodologías con principios bioéticos hacia los individuos, permitiendo la mejora continua del proceso de vacunación.

1.4.3 Práctica

El presente estudio, permitió realizar una revisión de los procesos de vacunación identificando los aspectos que necesitan mejorar tomando en cuenta los resultados para mejorar la atención brindada por parte del personal de enfermería y proporcionar al usuario una atención óptima para asegurar su regreso.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio se realizó el mes de marzo perteneciente al año 2022, a las personas que acudan al Vacunatorio Covid-19.

1.5.2 Espacial

La Investigación se realizó en el Vacunatorio Covid -19 del Estadio Chancas de Andahuaylas ubicado en Calle Tiahuanaco 43 del distrito de Santa Anita, Lima.

1.5.3 Recursos

Los recursos necesarios para esta investigación serán cubiertos por el investigador.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Internacionales

Delgado, en el año 2018 desarrolló una investigación en México con el objetivo de determinar la relación entre aspectos personales del paciente hospitalizado y la satisfacción por parte del profesional de enfermería. Fue un estudio de tipo* descriptivo, comparativo, correlacional y transversal, trabajaron con una muestra de 217 pacientes. Aplicó tres instrumentos, el primero fue la encuesta sociodemográfica, el segundo los factores personales y el tercero la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. Los instrumentos presentaron buena validez por juicio de expertos y confiabilidad a través de la prueba estadística del coeficiente Alpha de Cronbach. Se concluyó, que la mayoría de los pacientes fueron del sexo femenino (80.6 %). Se reportó que 7 de cada 10 evaluados presentó un nivel alto respecto al manejo de síntomas. La puntuación directa sobre la satisfacción que tiene el paciente hospitalizado respecto del cuidado que recibe por el profesional de enfermería, reportó un promedio de 81.78 %, lo cual recae en la categoría de nivel medio. (12)

Maggi, desarrolló en 2018 un estudio en Ecuador con la finalidad de estudiar la satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida y la calidad de esta en el servicio de emergencia pediátrica del *Hospital General de Milagro*". Fue un estudio de tipo transversal analítico, se trabajó con una muestra de 357 niños. Aplicó un instrumento para medir la satisfacción en las personas. El instrumento presento buena validez por juicio de expertos y confiabilidad a través de la prueba estadística del coeficiente Alpha

de Crombach. El estudio concluye señalando que los pacientes se encuentran insatisfechos con respecto a los aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía del personal; No obstante, se mostraron parcialmente satisfechos con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta. (13)

Lago, en el año 2017, desarrolló una investigación en Nicaragua, con el propósito de conocer cuán satisfechos están los pacientes sobre la calidad del cuidado que reciben del personal de enfermería; el estudio fue desarrollado en pacientes hospitalizados en Medicina Interna en *el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños*". Fue un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, se trabajó con una muestra de 82 pacientes. Aplicó un instrumento para medir la satisfacción del cuidado. El instrumento presentó buena validez en el análisis factorial y confiabilidad a través de la prueba estadística del coeficiente Alpha de Cronbach. La investigación señala que los pacientes están más satisfechos con respecto a los aspectos de la comunicación anticipada en los procesos de atención, esto se representó en un nivel alto en cuatro de cada 5 evaluados (84.15%); mientras que la quinta parte calificó a estar en nivel medio con respecto a la satisfacción (19.51%), cabe mencionar que menos del 2% estuvo insatisfecho. (14)

Villareal, hizo en el 2017 una investigación en Bolivia con el fin de describir la satisfacción que perciben los pacientes de los servicios de salud en la Paz. Fue un estudio de tipo cuali - cuantitativa transversal, se trabajó con una muestra de 30 personas. Aplicó un instrumento para calcular la satisfacción del paciente. El instrumento presentó buena validez por juicio de expertos y confiabilidad a través de la prueba estadística del coeficiente Alpha de Cronbach. Se concluyó, que el 90% son del sexo femenino, el 30 % tiene cita programada, el número de servicio de visitas es del 60%, en relación al trato el 70% refieren estar atendidas "muy bien", en el trato con el personal administrativo fue un 40% y el 70% en la calidad de atención fue "bueno". Por último, la mayoría de los

pacientes hospitalizados percibieron buena calidad en la atención en el Servicio de Salud Regional La Paz. (15)

Llano y Hermida, hicieron una investigación en el 2016 en el país de Ecuador, la cual estuvo orientada a estudiar la satisfacción que tienen los pacientes con la calidad de atención que recibe del profesional de enfermería en el área de hospitalización. Fue un estudio de tipo descriptivo, transversal, trabajaron con una muestra de 50 personas. Aplicaron dos instrumentos, el primero fue la entrevista y el otro para medir la Calidad de atención de enfermería. El instrumento presento buena validez por juicio de expertos y confiabilidad a través de la prueba estadística del coeficiente Alpha de Cronbach. El estudio concluye señalando que 3 de cada 5 evaluados están satisfechos con la amabilidad que reciben por parte de la enfermera, Asimismo perciben y están satisfechos con la habilidad y capacidad que muestra el profesional (60%), Una proporción similar señala estar satisfecho con el respeto a la intimidad (57%), La mitad de los evaluados refiere que la enfermera se muestra interesada por el estado de ánimo del paciente por lo cual están satisfechos (50%). Por último, se calificó de excelente la atención recibida por parte de la enfermera según los pacientes, ya que estuvieron satisfechos con el cuidado recibido. (16)

2.2 Antecedentes Nacionales

Inguil, hizo en 2021 una investigación en Trujillo con el objetivo de conocer cómo se relaciona la percepción del cuidado que reciben por parte del personal de enfermera y la satisfacción con esta, en el en el servicio de emergencia de un Hospital en Trujillo. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, mediante la técnica de encuesta trabajó con una población de 80 personas. Usó dos herramientas de medición, una para medir la percepción y otra para la satisfacción. Los instrumentos presentaron buena validez por juicio de expertos y confiabilidad a través de la prueba estadística del coeficiente Alpha de Cronbach. Los reportes mostraron que la

tercera parte de los evaluados percibe como malo el cuidado de enfermería y su satisfacción fue catalogada como regular (32.5%); tres de cada diez usuarios catalogaron al cuidado de enfermería y a la satisfacción como regular (28.8%), mientras la cuarta parte consideró que la percepción sobre el cuidado fue buena y la satisfacción regular (25.0%); con respecto a la relación, no encontró relación estadísticamente significativa entre la percepción sobre el cuidado y la satisfacción con la calidad de atención, prueba Tau de Kendall 0.144 $p=0.163$.(17)

Céspedes y Levano, en Lima, hicieron una investigación en 2020 con la finalidad de conocer la relación entre la percepción la percepción con la calidad del cuidado y la satisfacción con la atención recibida por el personal de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Fue un estudio de tipo cuantitativo, de corte transversal, no experimental, mediante la técnica de encuesta estudiaron una muestra probabilística de 61 personas siguiendo los criterios de inclusión y exclusión. Aplicaron dos instrumentos, el primero para medir la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y otro para medir el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado. Los resultados mostraron que, casi la totalidad de los evaluados están medianamente satisfechos con la atención recibida durante la estancia hospitalaria (93.3%); no obstante, las dos terceras partes se mostró insatisfecha con la atención del personal de enfermería (66.7%). Por último, existe relación significativa entre las dos variables según la prueba de coeficiente Rho de Spearman de (0.664) (18)

Zapata, hizo una investigación en Lima, en el año 2019, la cual estuvo orientada a conocer la percepción por parte de los pacientes sobre la calidad de atención que reciben del personal de enfermería en el área de hospitalización de un hospital de Cuarto Nivel. Fue un estudio de diseño no experimental – transversal, de enfoque cuantitativo, mediante la técnica de encuesta, se trabajó con una muestra probabilística de 100 personas. Utilizó

un instrumento, para medir la calidad de atención de enfermería. Los reportes mostraron que cerca de la mitad de los evaluados percibieron nivel alto de calidad de atención (46%), mientras dos de cada cinco, muy alta; y regular, el 17%. La experiencia con los cuidados, fueron calificados en un nivel alto (44%); por otro lado, el 45% de los evaluados consideran como muy buena la satisfacción con los cuidados. Por último, la mayoría de los pacientes hospitalizados percibieron buena calidad en la atención de enfermería. (19)

Hinostroza, en Ayacucho, hizo una investigación en 2018 con el fin de estudiar la satisfacción del usuario respecto al cuidado que reciben por parte del personal de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Fue un estudio de diseño descriptivo, de corte transversal, mediante la encuesta se estudió una muestra probabilística de 70 pacientes siguiendo los criterios de inclusión y exclusión. Aplicó un instrumento para medir la satisfacción en el cuidado del enfermero. El instrumento presento buena validez por juicio de expertos y confiabilidad a través de la prueba estadística del coeficiente Alpha de Cronbach. Se concluyó, tres de cada cinco evaluados mostraron se mostraron medianamente satisfechos con respecto al cuidado de enfermería (55.7%); en relación al trato humano, dos de cada cinco se mostraron satisfecho (38.6%) y tres de cada cinco, medianamente satisfecho (60%). (20)

Mejía y Rivera. Desarrollaron una investigación en Chiclayo en el año 2016, la cual estuvo orientada a conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención del personal de enfermería en el servicio de hospitalización de emergencia en el Hospital Regional Docente Las Mercedes. Fue un estudio de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, se utilizó la técnica de encuesta estudiaron una muestra probabilística de 132 personas siguiendo los criterios de inclusión y exclusión. Se trabajó con un instrumento para medir el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero. El instrumento presento buena validez por juicio de expertos y confiabilidad a través de la prueba estadística del

coeficiente Alpha de Cronbach. Los reportes señalaron que la cuarta parte de los evaluados calificaron como aceptable la atención que recibieron del personal de enfermería (25%), mientras tres cuartas partes, no ve con satisfacción los cuidados de enfermería (75%). Por último, el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería debe mejorar en el hospital. (21)

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Teorista Jean Watson

Margaret Jean Watson, natural de los Estados Unidos, nacido a los diez días del mes de junio en 1940, se graduó como Enfermería en 1961, durante su formación académica en 1966, obtuvo la maestría en Salud Mental y Psiquiatría, asimismo, en 1973 su doctorado en Psicología de la Educación y Asistencial. (22)

2.2.2 Conceptos Meta paradigmáticos de Jean Watson

Salud: Explica la unidad y armonía en los estados del cuerpo, mente y alma que está asociado con el nivel de coherencia entre el yo (percibido y experimentado).

Persona: El autor menciona que el individuo es una unidad de cuerpo, mente, espíritu y naturaleza, en el que cada ser humano es libre de tomar sus decisiones a través de sus ideas.

Entorno: El rol de la enfermera es cuidar al paciente, basado en la autoestima, las expectativas y su historia (pasado, presente y futuro).

Enfermería: Reside en el compromiso, valores y empatía que tenemos con el prójimo; la enfermera debe tener conocimientos científicos durante la intervención con el paciente. (23)

2.2.3 Definición Percepción

Es el proceso cognitivo que ayuda al entorno a comprender e interpretar los estímulos ambientales para brindar experiencias significativas, incluida la búsqueda y el procesamiento de información. (24)

2.2.4 Definición del cuidado humanizado

El termino cuidar requiere de conocimientos, valores y habilidades entre el enfermero y el paciente, en donde debe primar la dedicación, afecto y comprensión para brindar un servicio de calidad. (25)

El cuidado humanizado no solo se enfoca en la enfermedad sino en la persona, asimismo para lograr la interacción con el paciente debe haber comprensión y aceptación a cargo del enfermero, logrando así que el paciente recobre su independencia y mejora en el tratamiento.

La teoría de Watson sostiene que el cuidado humano comprende de un compromiso con el objetivo de mejorar la humanidad y ayudar a las personas en todos los aspectos psicosociales. (26)

2.2.5 Dimensiones de la Percepción del Cuidado Humanizado

Apertura a la Comunicación Enfermera Paciente

La comunicación es la base primordial para conocer el estado de salud y la necesidad del usuario para ello debe haber confianza y respeto en ambas partes y aceptar la expresión tanto de los sentimientos (positivos o negativos). Asimismo, el enfermero tiene que establecer respeto y empatía con la finalidad de obtener el apoyo del usuario y poder saber lo que necesita.

Cualidades del hacer de la Enfermera

Se enfoca en la ética que tiene cada profesional, propio del personal de enfermería, sobre todo, en la gestión del cuidado, logrando que el paciente tenga confianza y bienestar.

Disposición para la Atención

Es el tiempo de atención que brinda la enfermera al usuario en el aspecto psicosocial englobando la mente- cuerpo-espíritu y salud. (27)

2.2.6 Definición de Satisfacción

La satisfacción de los usuarios explica la calidad de atención que brindan en los diferentes servicios hospitalarios. Asimismo, nos permitirá conocer las falencias y reafirmar las fortalezas en los distintos procesos de atención de calidad que los usuarios demandan. (28)

2.2.7 Definición de Calidad

Actualmente existen diferentes enfoques teóricos para el análisis de la calidad en el campo médico. Según Donabedian (1984), la calidad de la atención sanitaria se especifica como “el grado en que se utilizan los medios más deseables para lograr la mayor mejora posible de la salud”. (29)

La calidad se define como una propiedad de atención médica, que se da a través del juicio del paciente que emite sobre la atención brindada por el prestador de servicios(enfermera), en el que se enfoca en los intereses del paciente que han sido atendidos, del mismo modo involucra los valores, expectativas del usuario durante el proceso, con el objetivo que se cumpla la máxima satisfacción en la calidad de atención.

La satisfacción es el resultado de la atención, ya que contribuye a las metas y los resultados, que a su vez afectan el acceso a la atención y es más probable que los pacientes busquen atención médica en lugar de recibir tratamiento. (30)

2.2.8 Dimensiones de la Satisfacción

A partir del término satisfacción, el paciente hace un juicio de la calidad de atención, es por ello, que se abordan algunas dimensiones:

La dimensión interpersonal: Se enfoca, en la interacción entre el entorno familiar y el personal de salud. Donabedian señala, para lograr esta relación debe primar los valores y las normas. De igual manera, se debe cumplir la parte ética y las aspiraciones o expectativas del paciente. (30)

En la segunda dimensión “técnico” se define como “la aplicación de conocimientos científicos y la tecnología de una manera que brinde el máximo el máximo de beneficio para la salud sin aumentar con ello sus riesgos teniendo como base conocimientos teóricos, prácticos, habilidades y destrezas. (30)

Por último, en la tercera dimensión, llamado “comodidad del ambiente”, El personal de enfermería debe brindar la comodidad del usuario con la finalidad que se sienta satisfecho a la hora de su atención, creando un ambiente agradable durante la sala de espera entre otros espacios. Además, afecta aspectos más abstractos como la comodidad, la privacidad, la oportunidad y la tolerancia que contribuyen al bienestar del paciente. Contribuyendo a la satisfacción del paciente, la conveniencia se entiende como “una característica de un proveedor que hace que la atención médica sea conveniente, agradable, privada y algo deseable”. Donabedian A. (1990). (31)

2.2.9 Proceso de vacunación

El proceso de vacunación contra la Covid - 19 tiene como objetivo evitar las complicaciones mayores de esta enfermedad en la población, con la finalidad de proteger a las personas que padecen de co-morbilidad, población adulta entre otros, con el propósito de reducir la carga viral y los diversos síntomas que conlleva dicha enfermedad, logrando en la población la inmunidad comunitaria.

Para lograr este proceso, la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 31 de diciembre de 2020, agregó la vacuna de Pfizer/BioNTech a su lista de usos de emergencia,

convirtiéndola en una vacuna aprobada por primera vez por la OMS para uso de emergencia. (32)

Debido al incremento de la incidencia del covid 19 en el Perú, el expresidente Francisco Sagasti, el Ministerio de Salud, liderado y coordinado por el Viceministro de Salud Pública e Inmunizaciones, con otros ministerios, organismos públicos y privados entre otros, respecto la carta de compra y aceptación de vacunas. (33)

Asimismo, el 7 de febrero del 2021 llegó el primer lote a nuestro País, la cantidad de dosis fueron 300 mil dosis del laboratorio Sinopharm con el objetivo de acelerar la vacunación a nivel nacional y provincias. Hasta la fecha, Cenares ingresó a su almacén tres vacunas de laboratorios distintos: Sinopharm, Pfizer y Astrazeneca. (33)

2.2.10 Inicio de proceso de vacunación

La primera fase inicio el 9 de febrero inmunizando al personal de Salud y miembros de las FFAA y PNP, el 6 de marzo se realizó la vacunación a adultos mayores y asilos. El 22 de marzo entre las edades de 100 a 80 años en los distritos de Lima como San Juan de Lurigancho (S JL) y San Martín de Porres (SMP). En el mes de abril y mayo se vacunó a los adultos mayores de 80 a 65 años, internos de salud, personas con síndrome de Down, trastornos mentales y enfermedades raras. En el mes de junio se vacunó a la población de 65 a 54 años, pacientes oncológicos y VHI. En el mes de julio hasta la fecha se viene vacunando a todas las edades de manera gradual, actualmente la primera fase está recibiendo su tercera dosis. (34)

El gobierno para avanzar con la vacunación en el Perú creó la “Vacunaton” con el propósito de vacunar a la población que todavía no se había vacunado por diversos motivos ya sea laborales, por enfermedad o académicas, en donde cada sábado y domingo era un éxito, en el cual se llegaba a vacunar a casi 250 000 mil peruanos en dos días. (34)

Por último, en relación a las vacunas hasta el 28 de julio del 2021, llegaron 3,000,000 vacunas de Sinopharm; Covax (AstraZeneca) la cantidad de 787,200 y de covax (Pfizer) 827,190; Pfizer 8,815,950 y Pfizer (donación) 2,001,000.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión disposición para la atención y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión disposición para la atención y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La investigación se elaboró según los parámetros de las investigaciones aplicadas, la misma que está orientada a la aplicación de modelos teóricos ya estudiados para conocer una problemática actual y adquirir nuevos conocimientos para plantar alternativas de solución.

3.2. Enfoque de la investigación

Debido a la necesidad de asignación numérica a eventos observables (ítems) para entender y medir fenómenos latentes (dimensiones y variables generales), la presente investigación se desarrolló siguiendo la ruta del enfoque cuantitativo.

3.3. Tipo de investigación

Estudio de tipo aplicada, observacional y de corte transversal, dado que la medición de las variables se realizó mediante la aplicación de instrumentos una sola vez a cada unidad de análisis, en un solo momento (35)

3.4. Diseño de la investigación

El presente estudio es de diseño no experimental, debido a que no se manipuló ninguna variable, ya que se tomará información existente de una población; transeccional y correlacional – causal, porque se buscó hallar la relación ambas variables.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población es el conjunto de elementos conformados por las unidades de análisis que son objeto de estudio y sobre las cuales se desea hacer una inferencia (Cromwell, 2012). Las variables fueron medidas por las personas mayores de 18 años que asistan a vacunarse contra la Covid - 19; ya sea primera, segunda y tercera dosis en el vacunatorio del Estadio Chancas de Andahuaylas, se tomó como referencia para obtener

la población los datos del mes de noviembre 2021 que según los datos estadístico de la DIRIS LIMA ESTE es de 49187 personas inmunizadas y esta información nos sirvió como referencia para el mes de marzo del 2022.

Criterios de inclusión:

- Las personas que aceptaron participar en la investigación firmando el consentimiento informado, según el grupo etario y dosis que corresponda.
- Personas mayores de 18 años.
- Personas que no tengan afecciones que interfieran con su comunicación.

Criterios de exclusión:

- Las personas que no aceptaron participar de la investigación.
- Menores de 18 años.
- Personas que tengan afecciones que interfieran en su comunicación.

Muestra

El tamaño de la muestra es finito y se representó por las personas de 18 años inmunizadas en el vacunatorio del Estadio Chancas de Andahuaylas.

Para fines del presente estudio, se utilizó el programa Decision Analiyst STAT 2.0, que facilitó determinar el tamaño de muestra y donde se obtuvo como resultado una muestra conformada por 381 unidades de análisis, que han sido inoculadas con la vacuna contra el Covid -19, estratificados según las dosis que han recibido (primera, segunda y tercera dosis).

Decision Analyst STATS™ 2.0

Sample Size Determination
(Sample Size for Population Percentage Estimates)

Inputs

Universe Size
If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number
49187

Maximum Acceptable Percentage Points of Error
5%

Estimated Percentage Level
50%

Desired Confidence Level
95%

Results
The Sample Size Should Be...
381

Calculate **Reset** **Exit**

 **Decision Analyst**
The global leader in analytical research systems

Muestreo

La selección de las unidades de análisis fue dada según el muestro no probabilístico de tipo por conveniencia, ya que se seleccionará aquellos individuos que estén más cerca y que sean más accesibles este tipo muestreo estuvo dirigida para la población que reúne las características de la investigación, este tipo de muestreo pueden ser usadas en investigaciones cualitativas y cuantitativas.(35)

		3. Disposición para la atención	<ul style="list-style-type: none"> • Le manifiestan que están pendientes de su salud • Atención oportuna • Identificación de sus necesidades integrales • Le escuchan atentamente. • Preocupación por su estado de animo • Atención de calidad y calidez • Atención responsable • Respeto a sus decisiones • Atención rápida y directa 	Ordinal	
Variable 2 Satisfacción	La satisfacción del usuario explica la calidad de atención brindada a los pacientes, medida con el instrumento Satisfacción del usuario, que consta de 3 dimensiones: interpersonal, técnico y amenidades	1. Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Trato digno • Respeto • Amabilidad • Atención personalizada • Interés • Comunicación • Confianza • Valoración 	Ordinal	Muy satisfecho [51 – 60]
		2. Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad técnica • Información • Evaluación • Accesibilidad 	Ordinal	Regular satisfecho [39 – 50]
		3. Comodidad del ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico favorable • Ventilación del área de atención • Iluminación y limpieza. 	Ordinal	Poco Satisfecho [27 – 38]
					Ordinal

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recopilación de la información correspondiente a la primera variable se contó con el instrumento “Percepción de comportamientos del cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ª versión” adaptado por Oscar González H en el 2014 y modificado por la autora para ser utilizado en el proceso de vacunación contra la COVID – 19.

La segunda variable se midió con el instrumento de Satisfacción del usuario en el proceso de vacunación, realizada en primera instancia por la Lic. Apolinar Hernández en el 2004 y modificado por la autora para ser utilizado en el actual proceso de vacunación contra la Covid – 19.

3.7.1. Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta, mediante la aplicación de herramientas de medición tipificadas.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para la medición de la primera variable se recurrió a la tercera versión de la escala Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE) adaptado por Oscar González H en el 2014 (36) y modificado por la autora para ser utilizada en el proceso de vacunación contra la Covid – 19. El instrumento está compuesto por 27 ítems que responden en una escala tipo Lickert del 1 al 4, se establecieron las categorías de “Nunca” valor 1, “Algunas veces” valor 2, “Casi siempre” valor 3 y “Siempre” valor 4.

Dicho instrumento consta de 27 ítems, dividido en 3 dimensiones tales como: Cualidades del hacer de enfermería (7 ítems), apertura a la comunicación enfermero – paciente (8 ítems), disposición para la atención (12 ítems); cuyo valor que adoptará dicha variable será: deficiente percepción del cuidado de enfermería (27 - 47 puntos), regular percepción del cuidado de enfermería (48- 68 puntos), buena percepción del cuidado de

enfermería (69 - 89 puntos) y excelente percepción del cuidado de enfermería (90 - 108 puntos).

La medición de la segunda variable, satisfacción, se utilizó el cuestionario Satisfacción del usuario en el proceso de vacunación, realizada en primera instancia por la Lic. Apolinar Hernández en el 2004 y modificado por la autora para ser utilizado en el actual proceso de vacunación contra la Covid – 19. El instrumento está compuesto por 16 ítems que responde en una escala Likert del 1 al 4, se establecieron las categorías “Nada satisfecha” valor 1, “Poco satisfecha” valor 2, “Regularmente satisfecho” valor 3 y “Muy satisfecho” valor 4.

Este instrumento consta de 16 ítems, dividido en 3 dimensiones: interpersonal (7 ítems), técnica (4 ítems) y amenidades (4 ítems); cuyo valor que adoptará dicha variable será: nada satisfecha (15 - 26 puntos), poco satisfecha (27 - 38 puntos), regular satisfecho (39 – 50 puntos), muy satisfecho (51 – 60 puntos).

3.7.3. Validación

Para obtener las evidencias de validez del instrumento se recurrió al análisis de contenido, con la participación de tres jueces expertos, quienes evaluaron aspectos vinculados a la metodología y la temática de la herramienta de medición; el reporte a favor de la validez del instrumento fue unánime para ambas pruebas.

Validez del cuestionario Percepción de Comportamiento de Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE)				
Jueces	El instrumento presenta			Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Juez 1	Si	Si	Si	Aplicable
Juez 2	Si	Si	Si	Aplicable
Juez 3	Si	Si	Si	Aplicable

En el cuadro nos indica, que los expertos consideran que los ítems del cuestionario son pertinentes, relevantes y claros con el fin de garantizar la medicación de la variable percepción del cuidado de enfermería.

Validez del cuestionario Satisfacción del Usuario				
Jueces	El instrumento presenta			Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Juez 1	Si	Si	Si	Aplicable
Juez 2	Si	Si	Si	Aplicable
Juez 3	Si	Si	Si	Aplicable

La tabla nos indica que los juicios de expertos consideran que los ítems del cuestionario son pertinentes, relevantes y claros con el fin de garantizar la medicación de la variable satisfacción.

3.7. 4 Confiabilidad

Se desarrolló un estudio piloto en cincuenta personas con particularidades similares a las unidades de análisis, de cuya información, a través del método de consistencia interna, se demostró la confiabilidad del instrumento a través del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach; el primer instrumento de percepción del cuidado humanizado de enfermería obtuvo 0.987, dando una confiabilidad muy alto y el segundo instrumento que es la satisfacción obtuvo 0.980, dando una alta confiabilidad.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

En la investigación participarán las personas que acudirán a vacunarse el Vacunatorio Chancas de Andahuaylas. Luego de culminar la recolección de la información, esta será ingresada a un software estadístico IBM SPSS Statistics versión 23 Como primer paso se sometió a la información al control de calidad de los datos para evitar errores y omisiones al analizar los datos, y para observar la confiabilidad y oportunidad de las herramientas de

recolección de datos. Además, se compilarán listas de datos demográficos para complementar la información de la encuesta, y finalmente se utilizó la prueba estadística no paramétrica chi- cuadrada que nos permitió reconocer la asociación entre las dos variables, percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción en un vacunatorio.

3.9. Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta el amparo de los partícipes del estudio y los principios bioéticos de voluntad, inocuidad, buena acción basada en la justicia. La firma de los consentimientos informados, también se aplicará a los participantes del estudio, respetando su honor y derechos, con la nota final sobre la aplicación de los principios bioéticos.

Principio de autonomía

Esta investigación ejerció autonomía cuando la persona tuvo acceso a ellos; así también se respetaron sus decisiones y participación voluntariamente así también las personas fueron informadas de los detalles de la investigación y solicitar su consentimiento para su participación plena.

Principio de beneficencia

Se detallan los resultados a las personas, enfatizando que son de su beneficio. Se aplicó los instrumentos de modo que no afecten la tranquilidad de la persona, con el fin de velar por su comodidad.

Principio de no maleficencia

Se puso al tanto a todas las personas que, al contribuir en el presente estudio, no conlleva a ningún tipo de riesgo.

Principio de justicia

El buen trato basado en el respeto y cordialidad será para todas las personas involucradas en la presente investigación, dándoles un trato igualitario y equitativo; del mismo modo, se garantizará el anonimato.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla N° 1. Datos sociodemográficos de los usuarios que asistieron a un vacunatorio de Lima – Marzo 2022.

Variable	N°	%
Sexo		
Femenino	208	54.7
Masculino	173	45.3
Edad		
18-35 años	233	61.3
36- 53 años	125	32.7
54 – 71 años	23	6.0
Que vacuna se va a colocar		
Sinopharm	87	22.8
Pfizer	121	31.7
Astrazeneca	173	45.5
Acude al vacunatorio a colocarse su		
1° Dosis	16	4.2
2° Dosis	115	30.1
3° Dosis	250	65.7

Fuente: Encuesta aplicada a 381 usuarios que asisten al vacunatorio durante el mes de Marzo 2022.

Interpretación: Los resultados que brinda el siguiente cuestionario muestra que el 54.7% de los usuarios que asistieron al vacunatorio son mujeres y el 45.3% son varones; además el 61.3% oscila entre 18 a 35 años, el 32.7% tiene entre 36 a 53 años y el 6% tiene entre 54 a 71 años. Por otro lado, los usuarios asisten previo filtro a vacunarse el 45.5% con Astrazeneca, el 31.7% con Pfizer y el 22.8 con Sinopharm y acuden a colocarse el 65.7% su tercera dosis, el 30.1% segunda dosis y por último el 4.2% su primera dosis.

Tabla N° 2. Percepción del usuario sobre el cuidado de enfermería y su satisfacción en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

		SATISFACCIÓN				Total	
		NADA	POCO	REGULAR	MUY		
		SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO		
PERCEPCIÓN	DEFICIENTE	Recuento	1	1	0	0	2
DEL CUIDADO		% del total	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%
DE	REGULAR	Recuento	1	31	19	12	63
ENFERMERIA		% del total	0,3%	8,1%	5,0%	3,1%	16,5%
	BUENA	Recuento	1	4	52	41	98
		% del total	0,3%	1,0%	13,6%	10,8%	25,7%
	EXCELENTE	Recuento	0	2	18	198	218
		% del total	0,0%	0,5%	4,7%	52,0%	57,2%
Total		Recuento	3	38	89	251	381
		% del total	0,8%	10,0%	23,4%	65,9%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a 381 usuarios que asisten al vacunatorio durante el mes de Marzo 2022.

Interpretación: Según la tabla N° 2, se identifica que el 100 % de los usuarios que asisten a vacunarse, muestra que 57.2 % son usuarios que tienen una excelente percepción de los cuales el 52% se encuentra muy satisfecho por la atención recibida mientras que un 4.7% presenta una regular satisfacción; mientras el 25.7% de los usuarios presentan una buena percepción, de las cuales un 13.6% se encuentra regularmente satisfecho, seguido de un 10.8% que está muy satisfecho; mientras el 16.5 % de usuarios tiene un percepción regular de las cuales el 8.1% se encuentra poco satisfecho y un 5% regularmente satisfecho.

Tabla N° 3. Cualidades del hacer de Enfermería y satisfacción del usuario en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022

		SATISFACCIÓN				Total	
		NADA	POCO	REGULAR	MUY		
		SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO		
Cualidades del hacer de enfermería	DEFICIENTE	Recuento	0	2	0	0	2
		% del total	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%
	REGULAR	Recuento	2	28	20	11	61
		% del total	0,5%	7,3%	5,2%	2,9%	16,0%
	BUENA	Recuento	1	7	51	62	121
		% del total	0,3%	1,8%	13,4%	16,3%	31,8%
	EXCELENTE	Recuento	0	1	18	178	197
		% del total	0,0%	0,3%	4,7%	46,7%	51,7%
Total		Recuento	3	38	89	251	381
		% del total	0,8%	10,0%	23,4%	65,9%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a 381 usuarios que asisten al vacunatorio durante el mes de Marzo 2022.

Interpretación: Según la tabla N° 3, se evidencia que el 100% de los usuarios que asistieron a vacunarse, muestra que un 51.7% presenta una excelente percepción del cuidado en su dimensión cualidades del hacer de enfermería, de las cuales el 46.7% se encuentra muy satisfecho y el 4.7% esta regularmente satisfecho; mientras que el 31.8% presentó una buena percepción del cuidado, de las cuales el 16.3% se encuentra muy satisfecho y el 13.4% esta regularmente satisfecho; finalmente el 16% presenta regular percepción del cuidado, de las cuales 7.3% está poco satisfecho y el 5.2% esta regularmente satisfecho por la atención recibida en el vacunatorio.

Tabla N° 4. Apertura a la comunicación enfermero – paciente y su relación con la satisfacción del usuario en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022

			SATISFACCIÓN				Total
			NADA	POCO	REGULAR	MUY	
			SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	
Apertura a la comunicación enfermero - paciente	DEFICIENTE	Recuento	0	1	2	0	3
		% del total	0,0%	0,3%	0,5%	0,0%	0,8%
	REGULAR	Recuento	2	29	18	13	62
		% del total	0,5%	7,6%	4,7%	3,4%	16,3%
	BUENA	Recuento	1	6	48	47	102
		% del total	0,3%	1,6%	12,6%	12,3%	26,8%
	EXCELENTE	Recuento	0	2	21	191	214
		% del total	0,0%	0,5%	5,5%	50,1%	56,2%
Total	Recuento		3	38	89	251	381
	% del total		0,8%	10,0%	23,4%	65,9%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a 381 usuarios que asisten al vacunatorio durante el mes de Marzo 2022.

Interpretación: Según la tabla N° 4, se evidencia que del 100% de los usuarios que asisten al vacunatorio, muestra que el 56.2 % presenta una excelente percepción del cuidado de enfermería en su dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente, de las cuales 50.1% se encuentra muy satisfecho y el 5.5% esta regularmente satisfecho; mientras que el 26.8% presenta una buena percepción del cuidado de enfermería, de las cuales 12.6% se encuentra regularmente satisfecho y el 12.3% está muy satisfecho; finalmente el 16.3% presenta una regular percepción del cuidado de enfermería, de las cuales el 7.6% se encuentra poco satisfecho y el 4.7% regularmente satisfecho.

Tabla N° 5. Disposición para la atención y su relación con la satisfacción del usuario en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022

		SATISFACCIÓN				Total	
		NADA	POCO	REGULAR	MUY		
		SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO		
Disposición para la atención	DEFICIENTE	Recuento	1	1	0	2	4
		% del total	0,3%	0,3%	0,0%	0,5%	1,0%
	REGULAR	Recuento	2	30	20	10	62
		% del total	0,5%	7,9%	5,2%	2,6%	16,3%
	BUENA	Recuento	0	5	50	44	99
		% del total	0,0%	1,3%	13,1%	11,5%	26,0%
	EXCELENTE	Recuento	0	2	19	195	216
		% del total	0,0%	0,5%	5,0%	51,2%	56,7%
Total		Recuento	3	38	89	251	381
		% del total	0,8%	10,0%	23,4%	65,9%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a 381 usuarios que asisten al vacunatorio durante el mes de Marzo 2022.

Interpretación: Según la tabla N° 5, se evidencia que del 100 % de usuarios encuestados, muestra que el 56.7% presenta una excelente percepción del cuidado de enfermería en su dimensión disposición para la atención, de las cuales el 51.2% se encuentra muy satisfecho y el 5% regularmente satisfecho; mientras que 26% presenta una buena percepción del cuidado de enfermería, de las cuales 13.1% esta regularmente satisfecho y 11.5 se encuentra muy satisfecho; finalmente el 16.3% presenta una regular percepción del cuidado de enfermería, de las cuales 7.9% se encuentra poco satisfecho y el 5.2% regularmente satisfecho.

4.1.2 Pruebas de hipótesis

Hipótesis General: Existe relación significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

Hipótesis estadística

Ho: No existe relación significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

Hi: Existe relación significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

Tabla N° 6. Prueba de hipótesis chi cuadrado para determinar si existe relación significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	297,081 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	213,455	9	,000
Asociación lineal por lineal	174,766	1	,000
N de casos válidos	381		

a. 7 casillas (43.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Interpretación: Observándose el valor de significancia $p=0.000 < \alpha=0.05$ es menor del valor del nivel de riesgo al 5%, se rechaza la hipótesis nula. Al rechazarse la hipótesis Nula se concluye que la hipótesis alterna es verdadera como resultado de aplicar chi cuadrada.

Hipótesis específicas

Tabla N° 7. Prueba de hipótesis de chi cuadrado para determinar si existe relación significativa entre la dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	203,903 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	179,701	9	,000
Asociación lineal por lineal	155,317	1	,000
N de casos válidos	381		

a. 7 casillas (43.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Interpretación: En mérito a la prueba no paramétrica chi cuadrada el valor de significancia p es menor del valor del nivel de riesgo al 5% lo cual rechaza la hipótesis nula con un $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, y aceptamos la hipótesis alterna.

Tabla N° 8. Prueba de hipótesis de chi cuadrado para determinar si existe relación significativa entre la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	200,883a	9	,000
Razón de verosimilitud	177,773	9	,000
Asociación lineal por lineal	150,600	1	,000
N de casos válidos	381		

a. 7 casillas (43.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Interpretación: En merito a la prueba no paramétrica chi cuadrado el valor de significancia p es menor del valor del nivel de riesgo al 5%, lo cual rechaza la hipótesis nula con un $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ y aceptamos la hipótesis alterna.

Tabla N° 9. Prueba de hipótesis de chi cuadrado para determinar si existe relación significativa entre la dimensión disposición para la atención y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	253,457 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	204,736	9	,000
Asociación lineal por lineal	165,184	1	,000
N de casos válidos	381		

a. 7 casillas (43.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Interpretación: De acuerdo a la prueba no paramétrica chi cuadrado el valor de significancia p es menor del valor del nivel de riesgo al 5% lo cual rechaza la hipótesis nula con un $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ y aceptaríamos la hipótesis alterna.

4.1.3 Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación de la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción que tienen los usuarios que asisten a colocarse la vacuna contra la Covid -19 al vacunatorio Chancas de Andahuaylas, Lima, 2022, que se realizó durante la meseta de la tercera ola de la pandemia por Covid -19, se aprecia un predominio de usuarias femeninas, cuyas edades oscilan de 18 a 35 años, que en su mayoría acuden a colocarse su vacuna contra la covid-19 tercera dosis – Astrazeneca.

Con base en los resultados encontrados en esta investigación se acepta la hipótesis alternativa general y establece que existe relación entre la percepción del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en un vacunatorio.

El presente estudio guarda relación con lo que sostiene Lago (2017), en su investigación con pacientes hospitalizados, quienes un 84.15% señalaron tener un nivel alto de satisfacción en los aspectos de comunicación. El autor también expresó que la comunicación anticipada es importante y servirá de primer eslabón para conocer las necesidades de los pacientes, ello es acorde con los resultados encontrados en el presente estudio donde se reportó que el 56.2% obtuvo una excelente percepción del cuidado de enfermería en su dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente y que el 50.1% se encuentra satisfecho por la atención recibida en el vacunatorio.

A su vez el siguiente estudio de Villareal en el 2017, tiene concordancia con los hallazgos encontrados, nos menciona que el 60% de los pacientes presentan una buena satisfacción en su dimensión interpersonal al igual que el 45% en su dimensión técnica, mientras que en la calidad de atención que percibieron del personal de enfermería lo catalogaron como excelente, resultados que van acorde con los hallazgos que se encontraron la presente investigación mediante tablas cruzadas, que un 52.7% tiene una excelente percepción del cuidado de enfermería en las dimensiones cualidades del hacer de enfermería,

apertura a la comunicación y la disposición para la atención en relación a la satisfacción con la atención en el vacunatorio.

Asimismo, el estudio hecho por Cepeda y Levano realizado en Lima el 2020 indica que existe relación significativa entre la percepción del cuidado de enfermería con la satisfacción, según la prueba de coeficiente Rho de Spearman de 0.664, y a su vez muestran que un 93.3 % se encuentra medianamente satisfechos con la atención recibida en el nosocomio y que los pacientes mencionaron que pueden observar los procedimientos que realiza el personal de enfermería esto ayuda de manera positiva y contribuye a que los pacientes puedan tener una buena percepción del cuidado de enfermería, estos resultados guardan relación con la presente investigación ya que al realizar la prueba estadística chi cuadrado con un ($p=0.000$) se encontró la existencia de relación entre ambas variables, a su vez también nos indica que 57.2% de los usuarios se muestran muy satisfechos en relación a la percepción del cuidado de enfermería ya que los enfermeros se encuentran muy atentos a las necesidades que los usuarios puedan presentar en las diferentes etapas del proceso de vacunación.

Sin embargo, el presente estudio no concuerda con el estudio realizado por Maggi, el 2018 que muestra que los pacientes en un 32.5% se sienten insatisfechos en sus diferentes dimensiones y 25% se mostró parcialmente satisfecho, esto debido a que los enfermeros no brindan plena seguridad al paciente por diferentes factores entre ellos la deficiente atención con respecto a la calidez del trato.

La investigación realizada por Inguil en el 2021, presenta discrepancia ya que demuestra que según la prueba Tau de Kendall da como resultado 0.144 $p=0.163$ indicando que no existe relación altamente significativa entre ambas variables y a su vez menciona que 32.5% tiene un nivel malo de percepción del cuidado de enfermería.

Es por ello que los resultados obtenidos reflejan de forma positiva que los usuarios presentan una excelente percepción del cuidado de enfermería en función de sus tres dimensiones y se encuentra relacionado con la satisfacción del usuario en el vacunatorio y que solo una minoría representa una opinión negativa, cabe resaltar que por el momento no se han hecho estudio sobre las siguientes variables en un vacunatorio a nivel nacional.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Existe relación significativa entre la percepción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el proceso de vacunación contra la Covid – 19 y su satisfacción en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.
- Existe relación significativa entre la dimensión cualidades del hacer de enfermería en el proceso de vacunación contra la Covid – 19 y su satisfacción del usuario en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.
- Existe relación significativa entre la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente en el proceso de vacunación contra la Covid - 19 y la satisfacción del usuario en vacunatorio de Lima, Marzo 2022.
- Existe relación significativa entre la dimensión disposición para la atención en el proceso de vacunación contra la Covid - 19 y la satisfacción del usuario en vacunatorio de Lima, Marzo 2022.

5.2 Recomendaciones

1. Se recomienda al vacunatorio seguir con las estrategias de vacunación contra la Covid – 19 e incentivar a la población a completar con el esquema de vacunación para reforzar la protección.
2. Se recomienda que el/la enfermera(o) asistencial durante la atención al usuario, continúe con la calidad de atención en función a sus labores y los procedimientos de inmunización durante el proceso de vacunación contra la Covid – 19.
3. Se sugiere seguir con las continuas capacitaciones del enfermero (a) para brindar a la población una correcta información sobre las diferentes vacunas y los efectos adversos que presentan.
4. Se recomienda manejar el orden con la finalidad de no retrasar el proceso de vacunación y brindar la información correcta sobre este proceso para evitar incomodidad de la población.
5. Se sugiere a los directivos y responsables de los vacunatorios continuar con diferentes estudios en relación a la calidad de atención tanto del personal de enfermería y la satisfacción del vacunatorio, para conocer la opinión que tienen los usuarios y corregir deficiencias.
6. Se recomienda potenciar la comunicación de el/la enfermera (o) con los usuarios, para educar al paciente sobre la prevención del Covid- 19 y otras infecciones.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19) [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2020 [citado 10 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
2. Luján M, Laura M. COVID-19: Ecos de una pandemia. Rev Argent Microbiol [Internet]. 2020 [citado 17 de octubre de 2020];52(3):167-8. Disponible en: https://notablesdelaciencia.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/116369/CONICET_Digital_Nro.a4cb9a06-f5ee-477f-a417-c65ad59b9df9_A.pdf?sequence=2
3. Agencia Peruana de Noticias - ANDINA. Cronología del coronavirus en el Perú | Interactivos [Internet]. Andina. 2020 [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/interactivo-cronologia-del-coronavirusel-peru-488.aspx>
4. Hernández J. Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. Mediacentro Electrónica [Internet]. 1 de julio de 2020 [citado 18 de abril de 2020];24(3):578-94. Disponible en: <http://medicentro.sld.cu/index.php/medicentro/article/view/3203>
5. Ortega J, Deutsch J. 6 ecos del Covid-19 que transformarán las cadenas de suministro [Internet]. Forbes México. 2021 [citado 15 de enero de 2020]. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/red-forbes-el-mundo-post-covid-6-ecos-de-la-pandemia-que-transformaran-para-siempre-las-cadenas-de-suministro-parte-1-de-2/>.
6. Huarcaya J. Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 28 de agosto de 2020 [citado 28 de marzo de

- 2022];37(2):327-34. Disponible en:
<https://scielosp.org/article/rpmesp/2020.v37n2/327-334/es/>.
7. Organización Mundial de la Salud. La OMS publica su primera validación para uso en emergencias de una vacuna contra la COVID-19 y hace hincapié en la necesidad de un acceso mundial equitativo [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2020 [citado 18 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/31-12-2020-who-issues-its-first-emergency-use-validation-for-a-covid-19-vaccine-and-emphasizes-need-for-equitable-global-access>
 8. Organización Panamericana de la Salud. El Perú recibe segundo lote de vacunas COVID-19 a través del Mecanismo COVAX [Internet]. .paho.org. 2021 [citado 19 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/19-4-2021-peru-recibe-segundo-lote-vacunas-covid-19-traves-mecanismo-covax>
 9. Cué F. Vacunación en América Latina: un comienzo irregular y a paso lento [Internet]. France 24. 2021 [citado 13 de enero de 2021]. Disponible en: <https://www.france24.com/es/am%C3%A9rica-latina/20210112-vacunacion-america-latina-comienzo-irregular-lento>
 10. Ministerio de Salud del Perú. Llegó el primer lote de vacunas contra la COVID-19 a nuestro país [Internet]. 2021 [citado 18 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/newsletter/2021/edicion-54/nota1/index.html>
 11. Diario Gestión. COVID-19 Uso de jeringas vacías: lo que se sabe tras denuncias durante vacunación a adultos mayores en Lima Coronavirus nndc | Peru [Internet]. Gestión. NOTICIAS GESTIÓN; 2021 [citado 18 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://gestion.pe/peru/covid-19-uso-de-jeringas-vacias-lo-que-se-sabe-tras-denuncias-durante-vacunacion-a-adultos-mayores-en-lima-coronavirus-nndc-noticia/>

12. Delgado Rosales TR. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería [Internet] [Tesis de maestría]. [México]: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; 2018 [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1163>
13. Maggi Vera WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Internet] [Tesis de maestría]. [Ecuador]: Santiago de Guayaquil; 2018 [citado 18 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
14. Lago A. Percepción Sobre la Satisfacción del Cuidado de Enfermería en Usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Escuela
15. Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua [Internet] [Tesis de maestría]. [Nicaragua]: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2017 [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/9579/1/t1001.pdf>
16. Villarreal, K. Satisfacción sobre la Calidad de Atención bajo la percepción de las Usuarías del Servicio de Salud Regional La Paz, Pro Mujer Bolivia durante el último semestre de 2014 y gestión 2015. [Tesis para optar el grado de maestría en Gerencia de la Salud]. Bolivia: Universidad Mayor De San Andrés; 2017. [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14891/TM-1220.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Llano, C. y Hermida, P. Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés de la Ciudad de Quito noviembre 2015 febrero 2016 [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad Central Del Ecuador; 2016. [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6233>

18. Inguil, M. Percepción del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un Hospital en Trujillo [Tesis para optar el grado de Maestra en ciencia de enfermería]. Lima: Universidad Nacional de Trujillo; 2021. [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18110>
19. Cespedes, M. y Levano, E. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020 [Tesis para optar el grado de maestro en gerencia en salud]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2020. [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5237>
20. Zapata, P. Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel, Lima – 2019 [Tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019. [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3046/TESIS%20Zapata%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Hinostroza, L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo “Jesús Nazareno”-Ayacucho, 2018 [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28742/hinostroza_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Mejía, D. y Rivera, O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016. [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Señor

- de Sipán; 2016. [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7>
23. Marriner A, Raile M. Modelos y teorías en enfermería [Internet]. 7.^a ed. Estados Unidos: Elsevier España; 2008 [citado 17 de febrero de 2020]. 856 p. Disponible en: <https://books.google.es/books?id=FLEszO8XGTUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
24. Andamayo M, Orosco G, Torres Y. Cuidado humanizado de la Enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017. [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres]. Lima: Universidad Cayetano Heredia; 2017. [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3532>
25. Calsin M. Percepción de las usuarias sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio De Gineco - Obstetricia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno – 2016. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional del Altiplano; 2017. [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3873>
26. Gonzales K. Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en Sala de Observación del servicio de emergencia del hospital general María Auxiliadora Lima. [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13405?show=full>
27. Muñoz Y, Coral R, Moreno D, Pinilla D, Suárez Y. Significado de cuidado humanizado en egresadas de la facultad de enfermería. Revista Repertorio de Medicina y Cirugía

- [Internet]. 1 de diciembre de 2009 [citado 18 de febrero de 2021];18(4):246-50. Disponible en: <https://revistas.fucsalud.edu.co/index.php/repertorio/article/view/561>.
28. Walker C. Coalescing the theories of two nurse visionaries: Parse and Watson. J Adv Nurs [Internet]. noviembre de 1996 [citado 17 de febrero de 2021];24(5):988-96. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8933259/>
29. Febres R, Mercado M, Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. julio de 2020 [citado 18 de febrero de 2020];20(3):397-403. Disponible en: http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es
30. Donabedian A. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment [Internet]. Estados Unidos: Health Administration Press; 1980 [citado 17 de febrero de 2019]. 192 p. Disponible en: <https://psnet.ahrq.gov/issue/definition-quality-and-approaches-its-assessment-vol-1-explorations-quality-assessment-and>
31. Apolinar M. Satisfacción del Usuario por la Atención de Enfermería en el Programa de Vacunación del Hospital General de Zona G/M.F. N° 1 del IMSS de S. L P. [Tesis para optar el grado de maestra en Administración de la Atención de Enfermería]. México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí; 2004. [citado 17 de febrero de 2019]. Disponible en: <http://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3032/MAE1SUA00401.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
32. Donabedian A. Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica: un texto introductorio [Internet]. México: Instituto Nacional de Salud Pública; 1990 [citado 19 de febrero de 2020]. 72 p. (Perspectivas en salud pública). Disponible en: <https://biblioteca.ecosur.mx/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=000023423>

33. La Organización Mundial de la Salud. La OMS publica su primera validación para uso en emergencias de una vacuna contra la COVID-19 y hace hincapié en la necesidad de un acceso mundial equitativo [Internet]. Comunicados de prensa. 2020 [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/31-12-2020-who-issues-its-first-emergency-use-validation-for-a-covid-19-vaccine-and-emphasizes-need-for-equitable-global-access>
34. MINSA. Vacunar es vida [Internet] [Monografía de investigación]. [Perú]: Ministerio de Salud del Perú; 2021 [citado 18 de febrero de 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5486.pdf>
35. Hernández F, Baptista M. Metodología de investigación. 5 da. ed. México: McGRAW-HILL;2010.
36. González J. Validez y confiabilidad del instrumento Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3 a versión [Internet]. 2015 [citado 17 de octubre de 2022];15(3):381-392. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/4806>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima Marzo – 2022.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema General ¿Cuál es la relación de la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿Cómo la dimensión cualidades del hacer de enfermería se relaciona con la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022?</p> <p>b) ¿Cómo la dimensión apertura a la comunicación enfermero - paciente se relaciona con la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022?</p> <p>c) ¿Cómo la dimensión disposición para la atención se relaciona con la satisfacción sobre el proceso de</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Determinar la relación entre la dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.</p> <p>b) Determinar la relación entre la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.</p> <p>c) Determinar la relación entre la dimensión disposición para la atención y la satisfacción sobre el proceso de</p>	<p>Hipótesis General Hi: Existe relación significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022. Ho: No existe relación significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas Hi: Existe relación significativa entre la dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022. Ho: No existe relación significativa entre la dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.</p>	<p>Variable 1 Percepción sobre la atención de enfermería</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cualidades del hacer de enfermería ✓ Apertura a la comunicación enfermero – paciente ✓ Disposición para la atención <p>Variable 2 Nivel de Satisfacción</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Interpersonal ✓ Técnico ✓ Comodidad del ambiente 	<p>Tipo de Investigación Aplicada, enfoque Cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación Diseño No experimental, descriptivo de corte transversal, correlacional</p> <p>Método de investigación Analítica Deductiva</p>

<p>vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022?</p>	<p>vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la dimensión disposición para la atención y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión disposición para la atención y la satisfacción sobre el proceso de vacunación en un vacunatorio de Lima, Marzo 2022.</p>		
--	--	---	--	--

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO

Un cordial saludo, se le agradece su participación en esta prueba piloto para determinar la confiabilidad y validez de la investigación titulado “PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL PROCESO DE VACUNACIÓN CONTRA LA COVID - 19 Y SU SATISFACCIÓN EN UN VACUNATORIO DE LIMA – 2022” a continuación se le presenta un cuestionario conformado por tres partes. La primera con datos demográficos y preguntas generales sobre el proceso de vacunación, en la segunda parte está el instrumento PCHE 3° edición modificado y en la última parte se encuentra el instrumento “Satisfacción del usuario en el proceso de vacunación”.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente los enunciados que se formulan.
- Marque con un aspa las respuestas que usted considere correcta.
- No deje preguntas sin marcar
- Este cuestionario es individual y anónimo

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Edad:

Sexo M () F ()

Antecedente de Enfermedad o enfermedad actual: SI () NO ()

Preguntas generales del proceso de vacunación contra la Covid -19

Usted fue inmunizado(a) con:

- a) Sinopharm ()
- b) Pfizer ()
- c) Astrazeneca ()

Usted acude al vacunatorio a colocarse su:

- a) 1° dosis ()
- b) 2° dosis ()
- c) 3° dosis ()

MEDICIÓN DE LA VARIABLE PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Lea con atención cada ítem y valore la atención recibida durante el proceso de vacunación y marque la respuesta que describa mejor su percepción acerca de la atención.

ITEM	NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1.-El personal de enfermería le muestra respeto cuando se dirige a usted.				
2.- Le tratan con amabilidad.				
3.- Le muestran interés por brindarle comodidad durante su estancia en el vacunatorio.				
4.- Le miran a los ojos, cuando le hablan.				
5.- Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes.				
6.- Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted.				
7.- El personal de enfermería le hace sentirse tranquilo (a), cuando está con usted.				
8.- Le generan confianza cuando lo(la) cuidan.				
9.- Le facilitan el diálogo				
10.- Le explican previamente el procedimiento a realizar				
11.- Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas				
12.- Le indican su nombre y cargo antes de realizar el procedimiento (vacunación)				
13.- Le dedican el tiempo requerido para su atención				
14.- Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud.				
15.- Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado.				
16.- Le llaman por su nombre				
17.- Le demuestran respeto por sus creencias y valores				
18.- Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones respecto a la vacunación.				
19.-Le manifiestan que están pendientes de usted				
20.- Responden oportunamente a su llamado				

21.- Le escuchan atentamente				
22.- Le preguntan y se preocupan por usted (etapa pos – vacuna)				
23.- Le brindan una atención cálida				
24.- Le ayudan a manejar alguna dificultad en el proceso de vacunación				
25.- Le demuestran que son responsables con su atención				
26.-Respetan sus decisiones				
27.- Le indica que cuando usted requiera algo puede llamar				

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

ITEM	NADA SATISFECHO(A)	POCO SATISFECHO (A)	REGULARMENTE SATISFECHO (A)	MUY SATISFECHO (A)
1.- Cuando la enfermera (o) me llama por mi nombre, ¿me siento?				
2.-El respeto que recibo de la enfermera (o) durante mi estancia en el vacunatorio ¿me hace sentir?				
3.- La amabilidad que la enfermera(o) adopta cuando me proporciona la atención solicitada respecto a la vacunación ¿me hace sentir?				
4.- La atención que me brinda la enfermera (o), ¿me hace sentir?				
5.- Cuando la enfermera(o) revisa la cartilla de vacunación y verifica que dosis y que vacuna me corresponde, ¿me siento?				
6.- Cuando la enfermera(o) me pregunta si presento algún problema de salud, ¿me siento?				
7.- La confianza que la enfermera(o) me inspira al explicarme el procedimiento de la vacunación, ¿me hace sentir?				
8.- Cuando la enfermera (o) se higieniza las manos antes de prepararse para colocarme la vacuna, ¿me hace sentir?				
9.- Cuando la enfermera(o) me muestra la preparación de la vacuna y la jeringa a inyectar, ¿me siento?				
10.- Cuando observo que la enfermera(o) se siente segura y aplica hábilmente la vacuna , ¿me siento?				
11.- Cuando la enfermera(o) me orienta sobre los cuidados que tendré en caso de presentar fiebre, malestar y dolor en el sitio de la vacuna, ¿me siento?				

12.- Cuando el/la enfermera(o) registra y comunica la fecha próxima de vacunación, ¿me siento?				
13.- El tiempo de espera, desde que llegué hasta que me colocaron la vacuna, me hace sentir?				
14.- El ambiente ventilado en el vacunatorio, ¿me hace sentir?				
15.- La iluminación que tiene el vacunatorio, para que la enfermera aplique las vacunas, ¿me hace sentir?				
16.- Cuando la enfermera me atiende en un lugar limpio y agradable, ¿me siento?				

Anexo 3: Validez del instrumento

Nº	DIMENSIONES / ítems	J1 Dra. Susan González			J2 Dr. Rodolfo Arévalo			J3 Mg. Celeste Valentín			Sugerencias
		P	R	C	P	R	C	P	R	C	
	Variable 1 Percepción del cuidado de enfermería	P	R	C	P	R	C	P	R	C	
	DIMENSIÓN 1: Cualidades del hacer de enfermería										
1.	El personal de enfermería le muestra respeto cuando se dirige a usted.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
2.	Le tratan con amabilidad.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
3.	Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
4.	El personal de enfermería le hace sentirse tranquilo(a), cuando está con usted.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
5.	Le generan confianza cuando lo(la) cuidan.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
6.	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
7.	Le demuestran respeto por sus creencias y valores	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
	DIMENSIÓN 2: Apertura a la comunicación enfermero – paciente										
8.	Le miran a los ojos, cuando le hablan.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
9.	Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
10.	Le facilitan el diálogo.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
11.	Le explican previamente el procedimiento a realizar.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
12.	Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
13.	Le indican su nombre y cargo antes de realizar el procedimiento (vacunación).	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
14.	Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
15.	Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones respecto a la vacunación.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
	DIMENSIÓN 3: Disposición para la atención										

16.	Le muestran interés por brindarle comodidad durante su estancia en el vacunatorio.	si									
17.	Le dedican el tiempo requerido para su atención.	si									
18.	Le llaman por su nombre.	si									
19.	Le manifiestan que están pendientes de usted.	si									
20.	Responden oportunamente a su llamado	si									
21.	Le escuchan atentamente.	si									
22.	Le preguntan y se preocupan por usted (etapa pos – vacuna).	si									
23.	Le brindan una atención cálida.	si									
24.	Le ayudan a manejar alguna dificultad en el proceso de vacunación.	si									
25.	Le demuestran que son responsables con su atención.	si									
26.	Respetan sus decisiones.	si									
27.	Le indica que cuando usted requiera algo puede llamar.	si									

Nº	DIMENSIONES / ítems	J1 Dra. Susan González			J2 Dr. Rodolfo Arévalo			J3 Mg. Celeste Valentín			Sugerencias
		P	R	C	P	R	C	P	R	C	
	Variable 2: Satisfacción										
	DIMENSIÓN 1: Interpersonal										
1.	Cuando el/la enfermera(o) me llama por mi nombre, ¿me siento?	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
2.	El respeto que recibo de el/la enfermera(o) durante mi estancia en el vacunatorio ¿me hace sentir?	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
3.	La amabilidad que el/la enfermera(o) adopta, cuando me proporciona la atención solicitada respecto a la vacunación ¿me hace sentir?	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
4.	La atención que me brinda el/la enfermera (o), ¿me hace sentir?	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
5.	Cuando el/la enfermera(o) revisa la cartilla de vacunación y verifica que dosis y que vacuna me corresponde, ¿me siento?	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
6.	Cuando el/la enfermera(o) me pregunta si presento algún problema de salud, ¿me siento?	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
7.	La confianza que el/la enfermera(o) me inspira al explicarme el procedimiento de la vacunación, ¿me hace sentir?	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
	DIMENSIÓN 2: Técnico										
8.	Cuando el/la enfermera (o) se higieniza las manos antes de prepararse para colocarme la vacuna, ¿me hace sentir?	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
9.	Cuando el/la enfermera(o) me muestra la preparación de la vacuna y la jeringa a inyectar, ¿me siento?	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
10.	Cuando observo que el/la enfermera(o) se siente segura y aplica hábilmente la vacuna, ¿me siento?	si	si	si	si	si	si	si	si	si	

11.	Cuando el/la enfermera(o) me orienta sobre los cuidados que tendré en caso de presentar fiebre, malestar y dolor en el sitio de la vacuna, ¿me siento?	si									
12.	Cuando el/la enfermera(o) registra y comunica la fecha próxima de vacunación, ¿me siento?	si									
	DIMENSIÓN 3: Comodidad del ambiente										
13.	El tiempo de espera, desde que llegué hasta que me colocaron la vacuna, me hace sentir?	si									
14.	El ambiente ventilado en el vacunatorio, ¿me hace sentir?	si									
15.	La iluminación que tiene el vacunatorio, para que la enfermera aplique las vacunas, ¿me hace sentir?	si									
16.	Cuando el/la enfermera me atiende en un lugar limpio y agradable, ¿me siento?	si									

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia, instrumento puede ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] Apellidos y nombres del juez validador.

Dr./ Mg: Dra. Susana Gonzales Saldaña. DNI: 43575794

Especialidad del validador: Docencia Universitaria

17 de diciembre del 2021

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento tiene pertinencia, relevancia y claridad, por lo tanto puede ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] Apellidos y nombres del juez validador.

Dr/ Mg: DR. RODOLFO AREVALO MARCOS DNI: 46370194

Especialidad del validador:.....DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD

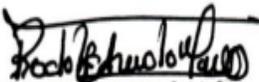
...17.de DICIEMBRE del 2021

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 DR. RODOLFO AREVALO MARCOS
Enfermero CEP: 82604*
Maestro RNM: 891/1300
Auditor: RNA: 000035
RNE: 21800

Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] Apellidos y nombres del juez validador.

Dr./ Mg: Valentín Santos Efigenia Celeste DNI: 10029115

Especialidad del validador: PEDIATRIA Y EMERGENCIAS Y DESASTRES. MG: EN SERVICIOS DE LA SALUD.

20 de 12 del 2021

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Anexo 4: Confiabilidad del instrumentos

VARIABLE	Nº DE ELEMENTOS	ALPHA DE CRONBACH
V1 Percepción del cuidado de enfermería	27	0.987
D1 Cualidades del hacer de enfermería	7	0.957
D2 Apertura a la comunicación enfermero – paciente	8	0.960
D3 Disposición para la atención	12	0.972
V2 Satisfacción	16	0.980
D1 Interpersonal	7	0.955
D2 Técnico	5	0.969
D3 Comodidad del ambiente	4	0.885

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5: Formato de consentimiento informado



Universidad
Norbert Wiener

Lima, 01 de Marzo del 2022

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACION DEL CIE-VRI

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora: Davalos Checco, Keny Talia

Título: "Percepción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el proceso de vacunación contra la covid - 19 y su satisfacción en un vacunatorio de Lima – Marzo 2022"

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en este trabajo de investigación llamado "Percepción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el proceso de vacunación contra la covid - 19 y su satisfacción en un vacunatorio de Lima – Marzo 2022". Este es un estudio que ha sido desarrollado por la investigadora de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Davalos Checco, Keny Talia**. Determinar la relación entre la percepción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el proceso de vacunación contra la Covid – 19 y su satisfacción en un vacunatorio de Lima – Marzo 2022. Su ejecución permitira mejorar puntos estrategicos en su beneficio personal y calidad de atención.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Se le informará sobre los beneficios y posibles riesgos de la investigación.
- Se le enviará el link de la encuesta.
- Se explicará la forma como debe realizar el llenado de la encuesta.

La encuesta puede demorar unos 20 minutos y los resultados será almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio no pondrá en ningún riesgo su salud y no ocasionará ningún daño a su integridad, ya que es un trabajo que solo se requiere su honestidad a lo que pueda manifestar durante su estadía en el Estadio Chancas de Andahuaylas, para seguir el proceso de vacunación, solo se le pedirá que voluntariamente la opción que usted crea conveniente.

Beneficios:

- Usted se beneficiará en su vida personal y en la calidad de atención que se brindará en el vacunatorio, ya que se analizará la relación entre la percepción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el proceso de vacunación contra la Covid – 19 y su satisfacción en un vacunatorio de Lima – Marzo 2022, por ende, se proporcionará conocimientos sobre las vacunas para lograr el cumplimiento de las mismas.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con *Davalos Checco, Kenny Talía* con número de tel. Cel. +51902906301

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante:
Nombres
DNI:

Investigador
Nombres
DNI:

Anexo 6: Carta para la recolección de datos



Universidad
Norbert Wiener

Lima, 01 de marzo de 2022

CARTA Nº 020-02-52-2022/UNORBIT

Maria Tania Carrasco Barboza
Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este - DIRIS LIMA ESTE
Centro de Vacunación Estadio Chancas de Andahuaylas
Presente.-

De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y al mismo tiempo presentarle a la estudiante: **Keny Talía Davalos Checco**, bachiller de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa de estudios, quien solicita efectuar la recolección de datos para su proyecto de investigación titulado: " **Percepción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el proceso de vacunación contra la Covid - 19 y su satisfacción en un Vacunatorio de Lima - Marzo 2022**"

Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.

Atentamente,

DRA. SUSÁN HAYDEE SCHULER ALDANA,
Directora
Escuela Académica Profesional de Enfermería
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin

Reporte de similitud

<p>NOMBRE DEL TRABAJO</p> <p>PERCEPCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN SOBRE EL PROCESO DE VACUNACIÓN EN UN VACUNATO</p>	<p>AUTOR</p> <p>Talía Davalos Checo</p>						
<hr/>							
<p>RECuento DE PALABRAS</p> <p>13488 Words</p>	<p>RECuento DE CARACTERES</p> <p>73394 Characters</p>						
<p>RECuento DE PÁGINAS</p> <p>77 Pages</p>	<p>TAMAÑO DEL ARCHIVO</p> <p>4.3MB</p>						
<p>FECHA DE ENTREGA</p> <p>Oct 15, 2022 4:54 PM GMT-5</p>	<p>FECHA DEL INFORME</p> <p>Oct 15, 2022 4:58 PM GMT-5</p>						
<hr/>							
<p>● 20% de similitud general</p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos</p> <table style="width: 100%;"><tr><td>• 19% Base de datos de Internet</td><td>• 5% Base de datos de publicaciones</td></tr><tr><td>• Base de datos de Crossref</td><td>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</td></tr><tr><td>• 7% Base de datos de trabajos entregados</td><td></td></tr></table>		• 19% Base de datos de Internet	• 5% Base de datos de publicaciones	• Base de datos de Crossref	• Base de datos de contenido publicado de Crossref	• 7% Base de datos de trabajos entregados	
• 19% Base de datos de Internet	• 5% Base de datos de publicaciones						
• Base de datos de Crossref	• Base de datos de contenido publicado de Crossref						
• 7% Base de datos de trabajos entregados							
<p>● Excluir del Reporte de Similitud</p> <table style="width: 100%;"><tr><td>• Material bibliográfico</td><td>• Material citado</td></tr><tr><td>• Material citado</td><td>• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)</td></tr><tr><td>• Bloques de texto excluidos manualmente</td><td></td></tr></table>		• Material bibliográfico	• Material citado	• Material citado	• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)	• Bloques de texto excluidos manualmente	
• Material bibliográfico	• Material citado						
• Material citado	• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)						
• Bloques de texto excluidos manualmente							

